

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure of a man in a hat and a cape riding a horse. Above the shield is a crown with a cross on top. The shield is flanked by two lions and two castles. The text "UNIVERSITAS CAROLINA ACADÉMICA COACTEMALENSIS INTER CÆTERA SCRIBIS CONSPICUA" is written around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE BANCO DE DESARROLLO
RURAL, S.A.**

ERICA ARACELI OROZCO ZÚN

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2024

Universidad De San Carlos De Guatemala

Escuela De Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado



Diagnóstico y plan estratégico de comunicación interna de la Gerencia de
Administración de Riesgos de Banco de Desarrollo Rural, S.A.

Comunicación
creando futuro

Presentado por:

Erica Araceli Orozco Zún

Previo a optar al título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

M. A. Marvin Sarmientos Yumán

Guatemala, octubre 2024

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Directora

M.A. Silvia Regina Miranda López

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Dr. Herberth Estuardo Díaz Tobar

Representantes Docentes

Oscar Eduardo García Orantes

Elvis Enrique Ramírez Mérida

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores

M.A. Evelin Hernández Mazariegos
Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo
Licda. Krista María Ramírez Nájera

Supervisoras

M.A. Marvin Sarmientos Yuman
Lic. Luis Fernando Lucero
Lic. Alejandro Solares
Lic. Brayan Torres
Lic. Jonathan Mejía

Carta de Solicitud de Prácticas



Guatemala, 08 de febrero 2024

COORDEPSL02-2024

Lic. Juan José Méndez Farfán
Banco de Desarrollo Rural, S.A
Presente

Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Erica Araceli Orozco Zún** con número de registro académico **200614072** y carné **1962685910101** manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

1. Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
2. Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
3. Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
4. Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
5. Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
6. Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Luis Pedroza

Coordinador EPS de Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Carta de Aceptación de Prácticas



Guatemala 22 de febrero de 2024

M.A. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad San Carlos de Guatemala

Estimado M.A. Pedroza:


De manera atenta me dirijo a usted para confirmar que la colaboradora Erica Araceli Orozco Zún, se le ha autorizado realizar su Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en la Gerencia de Administración de Riesgos del Banco de Desarrollo Rural, S.A., por lo que la persona asignada en supervisarla se detalla a continuación:

Encargado	Teléfono / Ext.	Gerencia	Dirección	Horario
Ledo. Juan José Méndez Farfán	PBX. 1720 ext. 303670	Gerencia de Administración de Riesgos	3 calle 7-49 zona 9, Torre del Desarrollo Nivel 6	8:00 a 17:00 Hrs.

Sin otro particular, me suscribo de usted, atentamente


Juan José Méndez Farfán
Gerencia de Administración de Riesgos





Para efectos legales, únicamente la/el autor (a)
es responsable del contenido del presente trabajo.



Dictamen Favorable



Guatemala 28 de octubre 2024

Estudiante de EPS de Licenciatura
Erica Araceli Orozco Zún
Registro académico: 200614072
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado “**DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE BANCO DE DESARROLLO RURAL, S.A.**”. y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (5) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC.

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán
Coordinador EPSL

M.A. Marvin Samuel Sarmientos Y.
Docente Supervisor

Dedicatoria

Dios

A Dios por ser la fuente de mi fortaleza, por ser quien sostuvo mi mano y me guio amorosamente en este largo camino y por sobre todas las cosas me permitió alcanzar la meta que un día me prometió celebrarlo juntos.

Mis padres

Por su amor incondicional, su esfuerzo y disciplina que inculcaron en mi al largo de todos estos años, por apoyarme en cada decisión e impulsarme a seguir luchando y sobre todo por no perder la fe en mí y hoy veo el fruto de todo su esfuerzo, los amo con todo el alma y mi vida no será suficiente para agradecerles todo lo que han hecho por mí, no fue fácil, pero lo logramos.

Mi esposo y mi hijo

Con su apoyo y protección me recuerdan que soy madre, pero que también soy una profesional, que puedo alcanzar todo lo que me proponga, con su amor me impulsan a ser mejor persona y levantarme ante cualquier adversidad.

Mis hermanas

Por su perseverancia para alcanzar sus metas y con su ejemplo me motivan a esforzarme, gracias por estar siempre a mi lado brindándome sus consejos y su mano que en muchas ocasiones me han levantado.

Mis amigos

Por sus palabras de aliento, por las risas compartidas y por enseñarme que juntos somos más fuertes.

Agradecimientos

A la Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala

Por la casa de estudios que me abrió sus puertas formándome como profesional, fortaleciendo el valor de la responsabilidad, aceptando los retos y el compromiso de ser alguien útil que genere cambios en nuestra sociedad.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación

A mi querida escuela por brindarme las enseñanzas y herramientas que fueron necesarias para mi aprendizaje, el apoyo de cada docente que compartió conmigo sus experiencias y conocimiento.

A Banco de Desarrollo Rural, S.A.

Por creer en mí y brindarme la oportunidad de desarrollar el Ejercicio Profesional Supervisado en la institución, en especial al Doctor Juan José Méndez Farfán por todo el apoyo brindado en este proceso.

Al Programa de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-

Por brindar opciones para alcanzar las metas de los futuros profesionales, a través de enseñanzas y experiencias que marcan significativamente nuestro proceso académico.



Índice

Índice de tablas	i
Índice de figuras	ii
Introducción	iii
Justificación	iv
Antecedentes	v
Capítulo 1	1
1 Diagnóstico de la Comunicación.....	1
1.1 La Institución.....	1
1.2 Perfil Institucional.....	1
1.3 Ubicación geográfica	1
1.4 Origen e Historia.....	2
1.5 Integración y Alianzas estratégicas.....	3
1.6 Departamentos o Dependencias de la Institución.....	3
1.6.1 Asamblea de Accionistas.....	3
1.6.2 Consejo de Administración.....	4
1.6.3 Comités de Gobiernos Corporativo.....	4
1.6.4 Gerencia General.....	4
1.6.5 Sub-Gerencia General Banca de Personas.....	4
1.6.6 Sub-Gerencia General de Banca Empresas	4
1.6.7 Sub-Gerencia General de Soporte.....	5
1.6.8 Sub-Gerencia General de Administrativa Financiera.....	5
1.6.9 Gerencia de Talento Humano	5
1.6.10 Gerencia Legal	5
1.6.11 Gerencia de Seguridad.....	5
1.7 Organigrama de Banco de Desarrollo Rural, S.A.....	6
1.8 Misión	6
1.9 Visión.....	7

1.10	Objetivos Institucionales.....	7
1.11	Público Objetivos.....	7
1.11.1	Público objetivo primario.....	7
1.11.2	Público objetivo secundario.....	8
1.12	Diagnóstico.....	8
1.12.1	Pregunta de Investigación.....	8
1.12.2	Objetivo general.....	9
1.12.3	Objetivos específicos.....	9
1.13	Metodología.....	9
1.13.1	Descripción del método.....	9
1.13.2	Técnicas e instrumentos de recolección.....	10
1.13.3	Interpretación de los resultados.....	10
1.13.4	Interpretación de los resultados.....	10
1.14	FODA comunicacional.....	20
1.15	Problemas detectados.....	20
1.16	Planteamiento del problema comunicacional.....	21
1.17	Indicadores del Éxito.....	21
1.18	Límites y alcances de la investigación.....	21
1.19	Cronograma del diagnóstico.....	22
1.20	Proyecto para desarrollar.....	22
Capítulo 2	23
2. Plan estratégico de Comunicación	23
2.1.	Plan de comunicación (Concepto).....	23
2.2.	Elementos comunicacionales.....	23
2.3.	Objetivos del Plan de Comunicación (General y específicos).....	24
2.3.1.	Objetivo General.....	24
2.3.2.	Objetivos Específicos.....	25
2.4.	Estrategia.....	25
2.5.	Actividad o Acciones de la estrategia.....	27
2.5.1.	Estrategia No. 1, Capacitar a los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos	27

2.5.2.	Estrategia No. 2: Creación de un mural de reconocimientos	28
2.5.3.	Estrategia No. 3: Creación de un buzón de sugerencias	29
2.6.	Público objetivo	29
2.7.	Mensaje Clave	30
2.8.	Indicadores de las acciones	30
2.9.	Recursos Humano	32
2.10.	Financiamiento y presupuesto.....	34
2.11.	Beneficiarios	36
2.12.	Áreas Geográficas de Acción.....	36
2.13.	Cuadro operativo de la estrategia.....	37
2.14.	Cronograma del Plan de Comunicación	38
Capítulo 3	39
3. Informe de Ejecución	39
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Referencias Bibliograficas	45
Anexos	47

Índice de tablas

Tabla 1	20
tabla 2.....	22
tabla 3.....	27
tabla 4.....	28
tabla 5.....	29
tabla 6.....	30
tabla 7.....	31
tabla 8.....	32
tabla 9.....	33
tabla 10.....	34
tabla 11.....	34
tabla 12.....	35
tabla 13.....	35
Tabla 14.....	35
Tabla 15.....	37
Tabla 16.....	38
Tabla 17.....	39
tabla 18.....	40
tabla 19.....	41
tabla 20.....	42

Índice de figuras

Figura 1	2
Figura 2	6
Figura 3	10
Figura 4	11
Figura 5	12
Figura 6	13
Figura 7	14
Figura 8	15
Figura 9	16
Figura 10	17
Figura 11	18
Figura 12	19
Figura 13	24
Figura 14	36

Introducción

El presente informe se deriva del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Gerencia de Administración de Riesgos del Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, en el que se plantean los procedimientos para el desarrollo de este proyecto, así como los resultados y posibles soluciones a la problemática.

A lo largo del tiempo la Gerencia de Administración de Riesgos a implementado buenas prácticas de comunicación para fortalecer la confianza y lealtad entre sus colaboradores, por medio de la misión, visión, valores y principios.

Comprometidos con la mejora continua y promoviendo la transparencia, se trabajó el proyecto de Diagnostico de Comunicación para conocer las limitaciones y adversidades que se presentan actualmente y que afecta la productividad, eficiencia y competitividad entre colaboradores, es por ello que se busca dar inicio al proceso de mejora comunicación interna.

Justificación

Con la autorización de la Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, se realizó el diagnóstico de comunicación interna, delimitando la evaluación únicamente en la Gerencia de Administración de Riesgos, por el compromiso de continuar las buenas prácticas de comunicación, así como también el fortalecimiento del clima laboral.

Tras la reciente crisis de Covid-19 la gerencia de Administración de Riesgos, se vio obligada a trabajar en la virtualidad, debilitando la cultura de trabajo basada en transparencia y comunicación abierta entre colaboradores, dando como resultados la necesidad de reconectar a los colaboradores con la institución a través del sentido de pertenencia con la marca para lograr incrementar la confianza y el compromiso con la institución, logrando que los colaboradores apliquen los valores, alineándose siempre a los objetivos del banco.

Al contar con la estrategia comunicacional se buscará diseñar y encontrar las herramientas necesarias para crear el plan estratégico, con el cual se buscará mejorar el clima laboral dentro de la gerencia y lograr alcanzar la fluidez de la información, asimismo mitigar los posibles riesgos que conlleva una mala comunicación.

Para lograr la comunicación efectiva, se buscará analizar la cultura organizacional que se maneja actualmente dentro de la institución, así también se buscará identificar las necesidades de los colaboradores, los objetivo a los que se desea llegar y definir ¿Cuál sería la estrategia alcanzable con la que se podría trabajar?

Antecedentes

La estrategia de comunicación que se realizará en la Gerencia de Administración de Riesgos de Banco de Desarrollo Rural, se apoyará con trabajos similares:

- a) Como afirma Zoila Alejandra Gambia Miranda (2014), Licenciada de la Escuela de Ciencias de la Comunicación con el tema de Investigación “Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Organizacional Interna y Externa para la Municipalidad de San Miguel Petapa” cuyo objetivo general fue determinar la situación comunicacional tanto interna como externa de la municipalidad de San Miguel Petapa con relación a los servicios públicos, enfocando oportunidades de mejora para dicha comuna.

- b) Fabricio Salvador Gálvez Sánchez (2019) Licenciado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación con el tema de Investigación “Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Organizacional para la empresa Droguefar, S.A.” cuyo objetivo general fue determinar cuáles son los principales problemas en los flujos de comunicación interna y externa de la empresa Droguefar, donde su principal propuesta estratégica del plan de comunicación es la reestructuración organizacional de Droguefar, que busca resolver un problema comunicacional de fondo como lo es la centralización de la transmisión de mensajes y de la información con el gerente general.

Capítulo 1

1 Diagnóstico de la Comunicación

1.1 La Institución

Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima (Banrural), Gerencia de Administración de Riesgos.

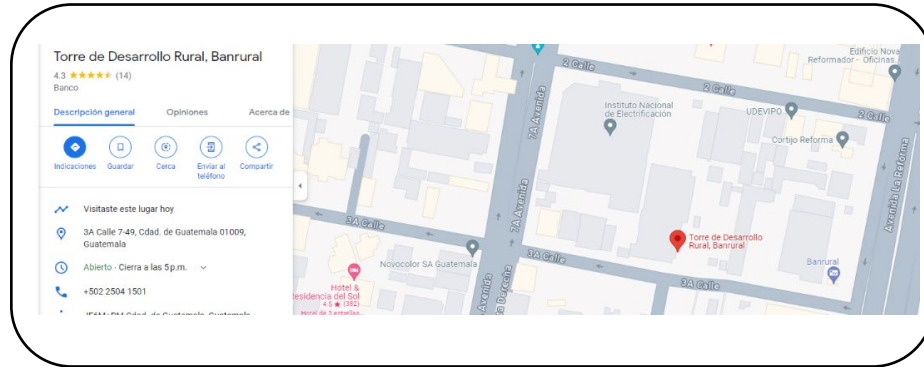
1.2 Perfil Institucional

Banrural surge de la transformación de Banco de Desarrollo Agrícola (Bandesa), un banco estatal creado en 1971, orientado al desarrollo rural integral del país, con capital privado y multisectorial con servicios de banca universal y cobertura nacional y regional, dirigido preferentemente al micro, pequeño y mediano empresario, agricultor y artesano, donde buscan ocupar la posición de Grupo Financiero líder en el financiamiento del desarrollo, a través de sus agencias y diferentes canales. Banrural se desarrolla sobre base de la integridad, soportada en valores.

1.3 Ubicación geográfica

Banrural cuenta con dos sedes y como en este caso se realiza la evaluación del diagnóstico en la Gerencia de Administración de Riesgo, esta se encuentra ubicada la 3 Calle 7-49 Zona 9, Edificio Torre del Desarrollo, nivel 6.

FIGURA 1
Ubicación geográfica



Fuente: Google maps

1.4 Origen e Historia

Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, surge de la creación de Banco de Desarrollo Agrícola (Bandesa), un banco estatal creado en 1971, el cual fue liquidado mediante Decreto Número 57-97 del Congreso de la República de Guatemala, documento donde se otorgó el respaldo legal para la liquidación de Bandesa y la creación de Banrural; asimismo, esto abrió el espacio para que, la capitalización del banco se hiciera con recursos provenientes de diferentes sectores económicos y sociales del país.

En 1997, surge como un banco de desarrollo orientado a la población del interior del país, con especial atención a micro, pequeños y medianos empresarios, en ese tiempo, no eran sujetos de crédito en la banca tradicional.

En 2000 Banrural comienza a operar, ubicando su primera agencia en el departamento de San Marcos.

En año 2003 se convirtió en una entidad bancaria independiente y se estableció como una institución financiera sólida y confiable en el mercado guatemalteco, durante este período se enfocó

en expandir aún más su red de agencias y sub-agencias en todo el territorio nacional, con el objetivo de estar presente en las zonas más remotas del país y brindar servicios financieros a poblaciones marginadas, pero no fue hasta 2008 que fue reconocido como el banco líder en el financiamiento rural de Guatemala.

En 2010 lanza su aplicación móvil, convirtiéndose en uno de los primeros bancos de Guatemala en ofrecer este servicio y como parte de la transformación digital en 2019 inauguró su primer agencia Digital, donde puso a disposición del cliente, equipo de última tecnología para que cualquier cuentahabiente pueda gestionar sus operaciones financieras en un mismo lugar, como lo es la Banca virtual, aplicación móvil, kioscos, videollamada para asistencia remota, cajeros automáticos, cajeros depositadores, así como también, cuenta con un área diseñada con acceso ilimitado de internet, la cual es totalmente segura. (BANRURAL)

1.5 Integración y Alianzas estratégicas

Con relación a las alianzas estratégicas el Banco de Desarrollo Rural, S.A., cuenta con el apoyo de:

- a) Financiera Rural
- b) Aseguradora Rural
- c) Procesadora de Tarjeta de Crédito
- d) Escuela Bancaria de Guatemala
- e) Superintendencia de Bancos

1.6 Departamentos o Dependencias de la Institución

1.6.1 Asamblea de Accionistas

- a) Auditoría externa

1.6.2 Consejo de Administración

- a) Auditoría Interna
- b) Gerencia de Administración de Riesgos
- c) Oficina de Cumplimiento

1.6.3 Comités de Gobiernos Corporativo

- a) Dirección de Ética y Transparencia
- b) Unidad Administrativa de Cumplimiento

1.6.4 Gerencia General

- a) Asesores de Gerencia General

1.6.5 Sub-Gerencia General Banca de Personas

- a) Gerencia de Estrategias Comercial
- b) Gerencia de Centros de Negocios
- c) Gerencia Comercial Regional
- d) Gerencia de Banca de Personas
- e) Gerencia de Vivienda

1.6.6 Sub-Gerencia General de Banca Empresas

- a) Gerencia de Mercadeo y servicio al cliente
- b) Gerencia de Banca Empresarial
- c) Gerencia de Banca Institucional

1.6.7 Sub-Gerencia General de Soporte

- a) Gerencia de operaciones
- b) Gerencia de Procesos y Proyectos
- c) Gerencia de Tecnología y Comunicaciones
- d) Gerencia de Transformación Digital
- e) Gerencia de Gobierno y explotación de datos
- f) Gerencia de Seguridad de la Información y Fraude Electrónico

1.6.8 Sub-Gerencia General de Administrativa Financiera

- a) Gerencia Administrativa y de Servicios
- b) Gerencia Financiera
- c) Gerencia de Recuperación de Cartera
- d) Gerencia Internacional
- e) Gerencia de Análisis de Crédito Empresarial
- f) Gerencia de Análisis de Crédito de Personas

1.6.9 Gerencia de Talento Humano

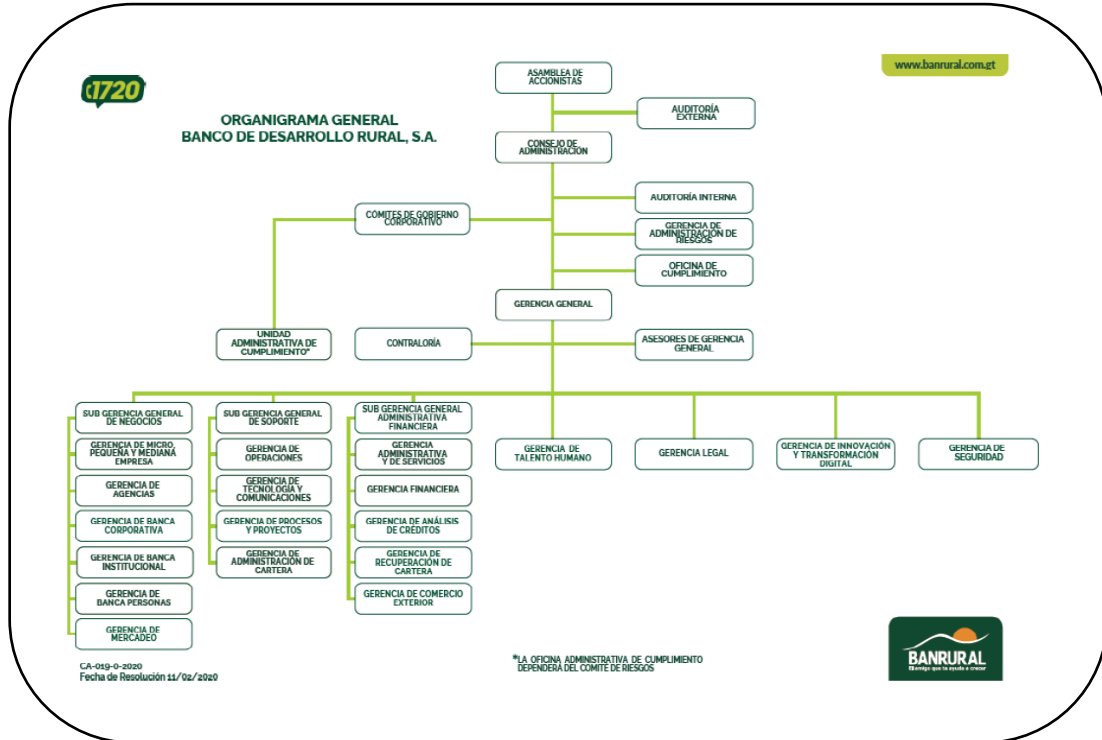
1.6.10 Gerencia Legal

1.6.11 Gerencia de Seguridad

Fuente: Banrural

1.7 Organigrama de Banco de Desarrollo Rural, S.A.

FIGURA 2
Organigrama Banrural



Fuente: Banrural

1.8 Misión

Es un grupo financiero orientado al desarrollo rural, integral del país, con capital privado y multisectorial con servicios de banca universal y cobertura nacional y regional, dirigido preferentemente al micro, pequeño y mediano empresario, agricultor y artesano. Resolución CA-164-0-2017 del 05 de diciembre de 2017. (Banrural)

1.9 Visión

Ocupar en la región la posición de Grupo Financiero líder en el financiamiento del desarrollo, a través de sus agencias y diferentes canales; con rentabilidad justa sin descuidar la responsabilidad social. Resolución CA-164-0-2017 del 05 de diciembre de 2017. (Banrural)

1.10 Objetivos Institucionales

- a) Promover la transparencia, productividad, eficiencia, rentabilidad y competitividad de la Institución.
- b) Procurar la equidad e integridad en el trato con accionistas, en la gestión del consejo de administración y responsabilidad frente a terceros.
- c) Desarrollar relaciones con todos los grupos de interés y la sociedad en general sobre la base de honestidad, solidaridad y justicia.
- d) Fortalecer el desarrollo rural e integral del país y la rentabilidad justa sin descuidar la responsabilidad social.
- e) Fomentar la confianza promoviendo transparencia, objetividad, equidad y promover los intereses del Banco sobre los intereses personales.
- f) Describir las Políticas y Procedimientos que los integrantes de Banco deben cumplir para el desarrollo de un buen gobierno corporativo alineado con el Plan Estratégico. (Banrural)

1.11 Público Objetivos

1.11.1 Público objetivo primario

Dirigido preferentemente al micro, pequeño y mediano empresario, agricultor y artesano.

1.11.2 Público objetivo secundario

Población en general

1.12 Diagnóstico

Según la página Enciclopedia Significados, el concepto de diagnóstico proviene del griego *διαγνωστικός* (*diagnōstikós*) que significa que es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una situación para determinar sus tendencias y solucionar un problema. Este concepto también abarca la detección de necesidades dentro de una institución para implementar proyectos estratégicos de mejora que se justen a sus funcionamientos. (Enciclopedia Significados, 2024)

Para lograr un diagnóstico de comunicación se dice que se debe llegar al análisis del clima organizacional, con el cual se podrá establecer las fallas o carencias en el campo de la comunicación, es por ello que abarca el análisis de todas las comunicaciones generadas internamente, como lo son; las relaciones interpersonales, verbales y no verbales, visuales, documentales, digitales y sonoras. (Conezionesan, 2016)

Si bien es cierto se dice que un diagnóstico es utilizado para identificar un problema de comunicación y que afecte a la institución, no se debe limitar únicamente a eso, también se tiene la oportunidad de conocer las fortalezas, las cuales servirán para diseñar métodos de comunicación que fortalecerán y mejorarán los canales comunicacionales dentro de la empresa.

1.12.1 Pregunta de Investigación

¿Cuál son los factores de limitan la comunicación en la Gerencia de Administración de Riesgos?

1.12.2 Objetivo general

Identificar las amenazas de la comunicación en la Gerencia de Administración de Riesgos de Banrural, para poder mitigar adecuadamente el impacto negativo que estas puedan generar.

1.12.3 Objetivos específicos

- a) Identificar cuáles son los canales de comunicación que se utilizan en la Gerencia de Administración de Riesgos.
- b) Conocer cuáles son las barreras o limitaciones de comunicación que se presentan en la Gerencia de Administración de Riesgos.
- c) Identificar el tipo de mensaje que se transmite a través de los canales de comunicación en la Gerencia de Administración de Riesgos.

1.13 Metodología

En el libro de la Generalidades sobre la metodología de la investigación de Manuel E. Cortés y Miriam Iglesias León edición 2004. La Metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinados procesos de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso. (Pág. 8)

1.13.1 Descripción del método

Para la elaboración del informe de Comunicación en la Gerencia de Administración de Riesgos de Banrural se utilizará la metodología descriptiva con enfoque mixto, el cual se enfocará en describir y analizar las características y patrones de las comunicaciones existentes.

1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

- a) Observación directa y guía de observación, en un horario de 8:00 a 7:00 hrs.
- b) Encuesta y cuestionario, muestra de 13 colaboradores

1.13.3 Interpretación de los resultados

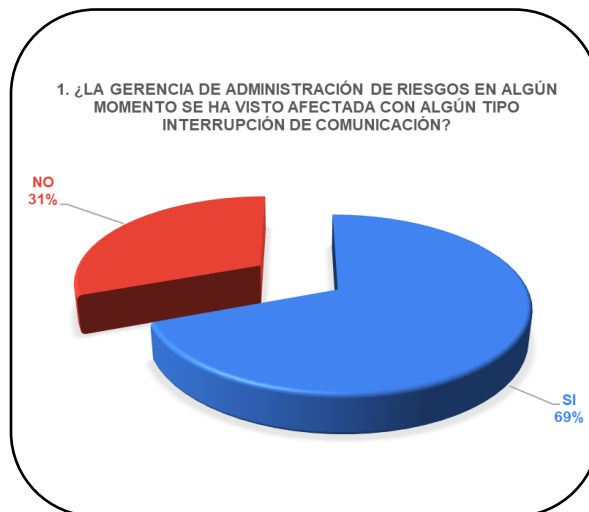
Tiene por objeto de estudio el comportamiento en su ámbito natural, y se propone desvelar el significado del comportamiento más que su cuantificación

1.13.4 Interpretación de los resultados

Se tomo la Muestra de 3 directores, 3 jefes, 3 coordinadores y 4 analistas, de una población de 50 colaboradores.

FIGURA 3

Pregunta 1. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.



Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas, en la pregunta número uno el 69% (9 colaboradores) indicaron que el si se ha visto afectada la Gerencia con algún tipo de interrupción y el 31% (4 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 4

Pregunta 2. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.

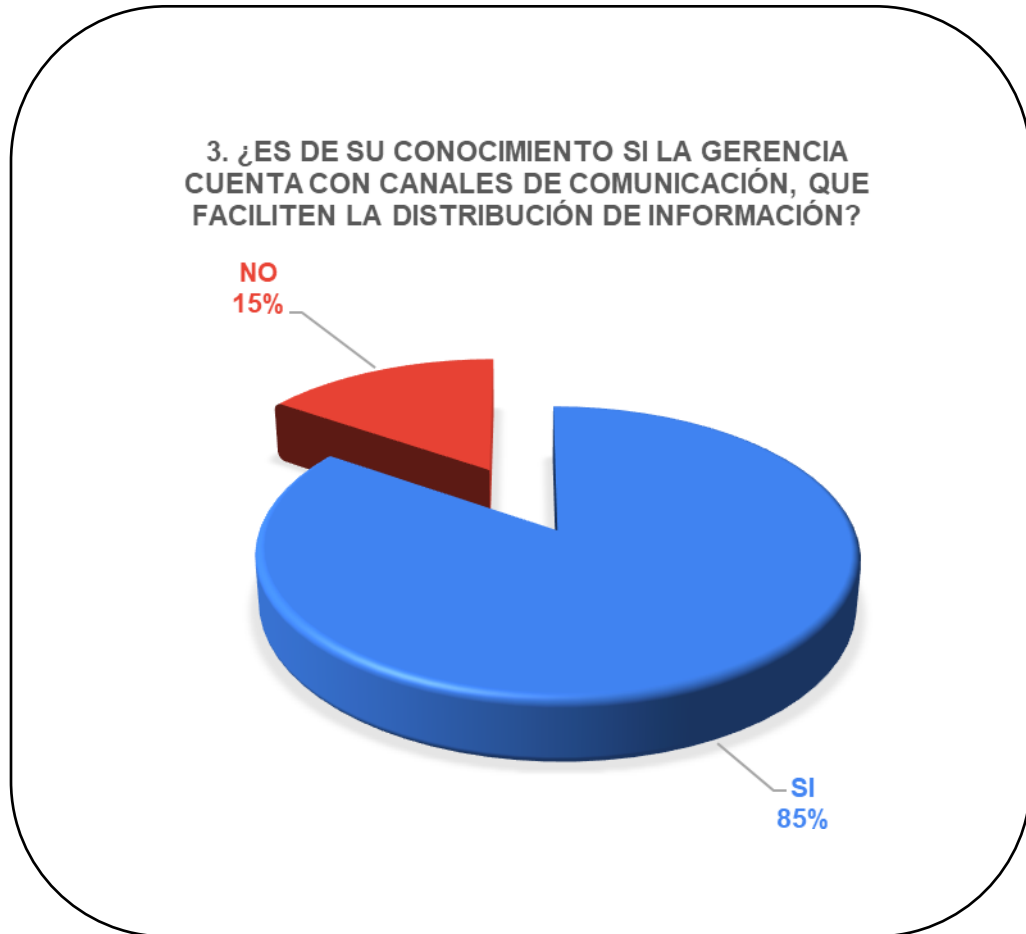


Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas en la pregunta número dos, el 77% (10 colaboradores) indicaron que consideran que la comunicación si es efectiva dentro de la Gerencia y el 23% (3 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 5

Pregunta 3. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.

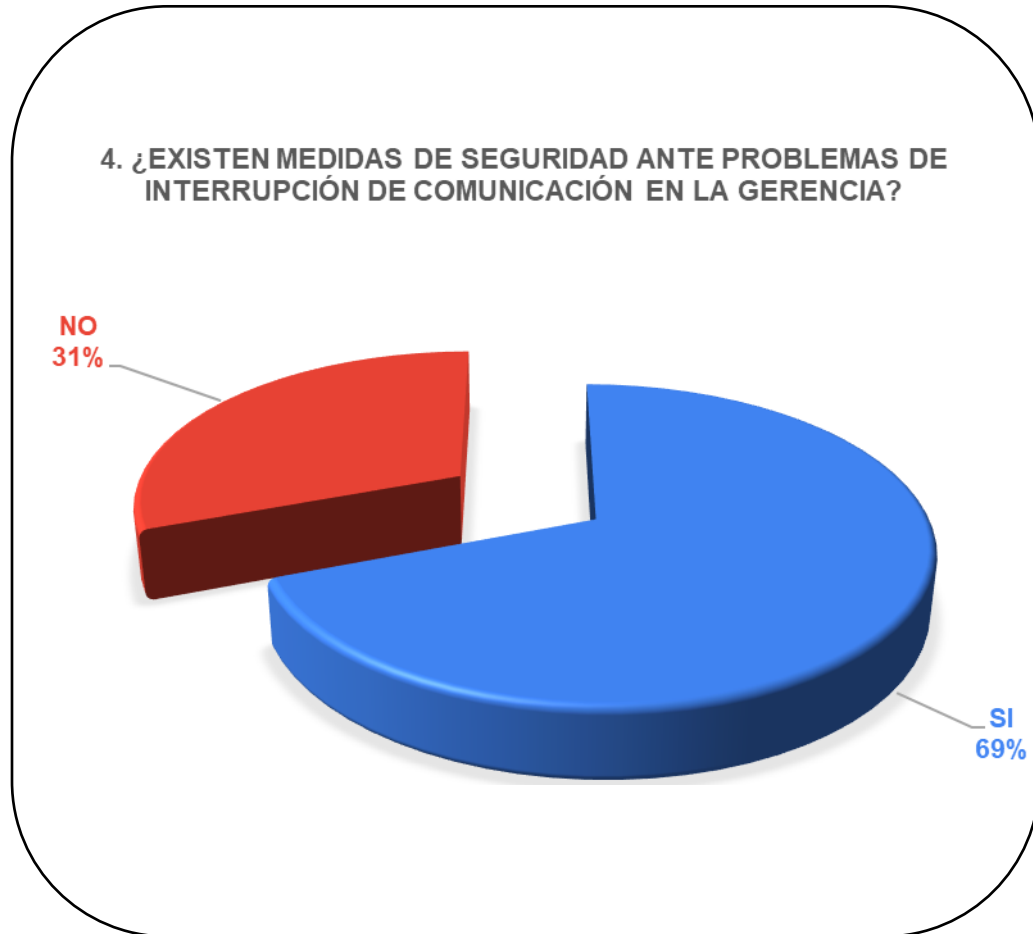


Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas en la pregunta número tres, el 85% (11 colaboradores) indicaron tienen conocimiento de los canales de comunicación con los que cuenta la Gerencia y que facilitan la distribución de información y el 15% (2 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 6

Pregunta 4. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.



Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas en la pregunta número cuatro, el 69% (9 colaboradores) indicaron que si conocen las medidas de seguridad que deben seguir ante un problema de interrupción de comunicación en la Gerencia 31% (4 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 7

Pregunta 5. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.

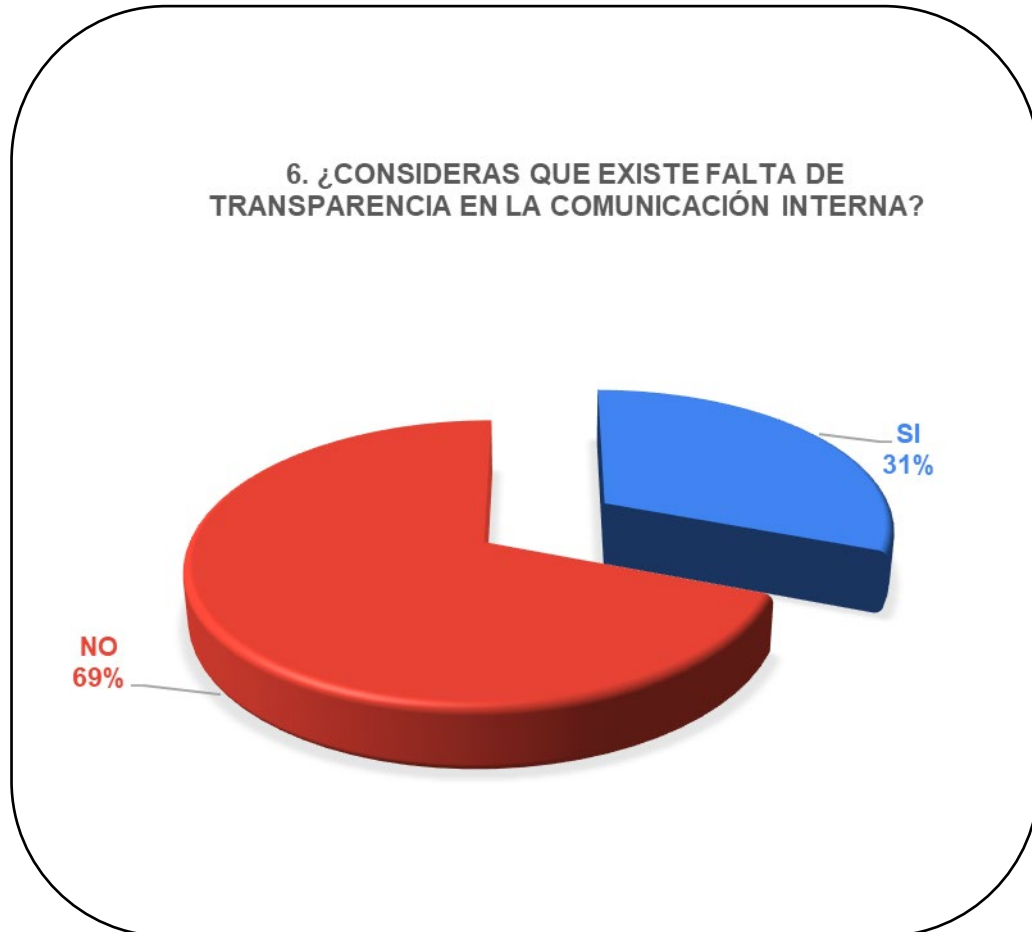


Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas en la pregunta número cinco, el 69% (9 colaboradores) indicaron que han identificado amenazas externas que podrían afectar negativamente la comunicación dentro de la Gerencia y 31% (4 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 8

Pregunta 6. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.

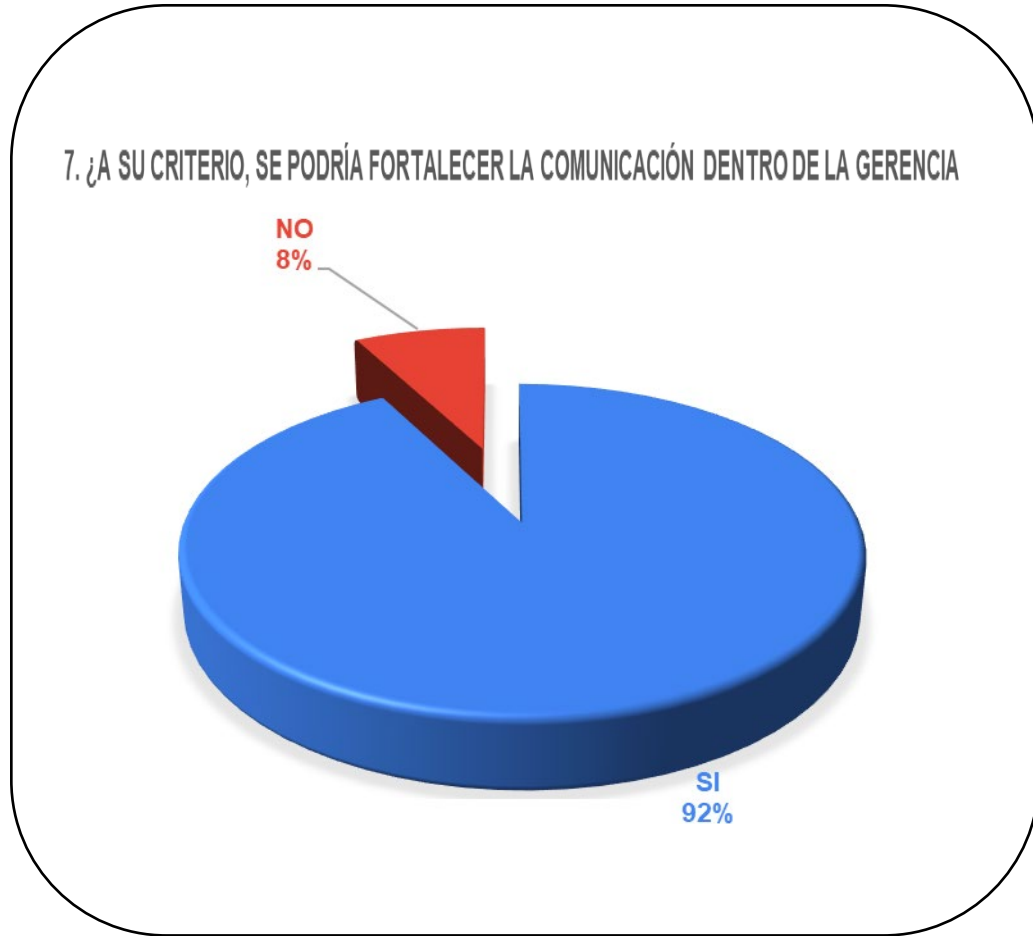


Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas en la pregunta número seis, el 31% (4 colaboradores) indicaron que existe falta de transparencia dentro de la Gerencia y 69% (9 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 9

Pregunta 7. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.

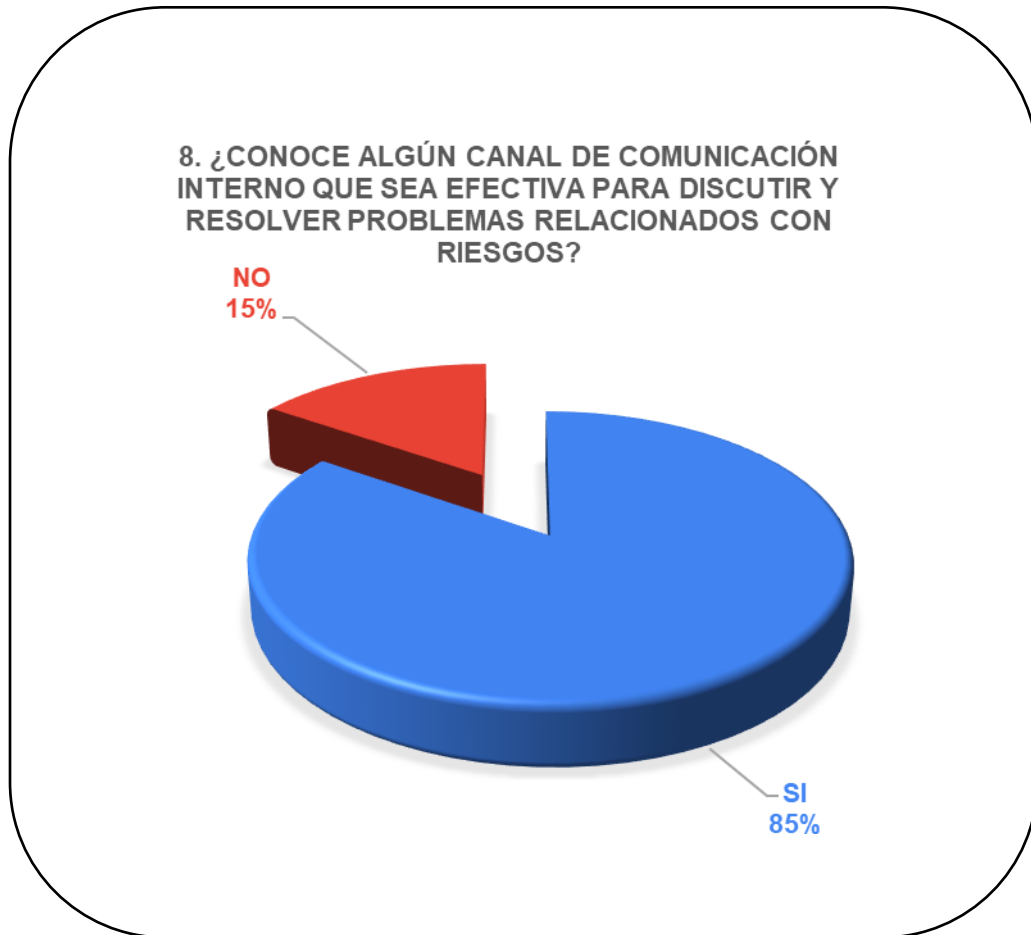


Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas, en la pregunta número siete, el 91% (12 colaboradores) indicaron que según su criterio si se podría fortalecer la comunicación dentro de la Gerencia y 8% (1 colaborador) indico lo contrario.

FIGURA 10

Pregunta 8. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.



Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas, en la pregunta número ocho, el 85% (11 colaboradores) indicaron si conocen algún canal de comunicación interna que sea efectiva para discutir y resolver algún problema relacionado con riesgos dentro de la Gerencia y el 15% (2 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 11

Pregunta 9. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.



Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas, en la pregunta número nueve, el 77% (10 colaboradores) si consideran que la tecnología se comunicación que se maneja actualmente es la adecuada y el 15% (3 colaboradores) indicaron lo contrario.

FIGURA 12

Pregunta 10. Encuesta realizada a colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos.



Fuente: Edición propia

De las encuestas realizadas, en la pregunta número diez, el 100% (13 colaboradores) indican que no conoce el FODA de la Gerencia.

1.14 FODA comunicacional

TABLA 1

FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">a) Depende del Consejo de Administraciónb) Mitiga, evalúa y minimiza el impacto de riesgoc) Talento Humanod) Capacitación constante para comprender la gestión del riesgoe) Políticas para mitigar el riesgo	<ul style="list-style-type: none">a) La carga de trabajo hace que cualquier otra actividad pase a segundo plano y la comunicación se estancab) Falta de personalc) La comunicación se limita a direcciones y no siempre es transmitida a los colaboradoresd) El estrés afecta el clima laboral
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">a) Implementación de nuevas tecnologíasb) Nuevos productos o serviciosc) Capacitación constante brinda conocimientos para enfrentar desafíos	<ul style="list-style-type: none">a) Constantes ataques de phishingb) Riesgo reputacionalc) Riesgo de seguridadd) Ataques cibernéticos a las plataformas

Fuente: Elaboración Propia

1.15 Problemas detectados

- a) La comunicación interna no es efectiva y transparente al momento de involucrar a los colaboradores en actividades, provocando que no todos tengan las mismas oportunidades de participación.
- b) Desmotivación en los colaboradores, provocando un clima laboral inestable.
- c) Carga de trabajo con mucho estrés y sin reconocimiento.

1.16 Planteamiento del problema comunicacional

Al no ser efectiva la comunicación pueden surgir varios escenarios que afecten el rendimiento y el ambiente laboral, generando la pérdida de confianza e incremento en la rotación del personal, deteriorando la imagen de la gerencia.

1.17 Indicadores del Éxito

- a) Brindaron espacio físico para el desarrollo de la etapa del diagnóstico.
- b) Autorizaron accesos a documentos de la institución, material histórico.
- c) Autorizaron a colaboradores de distintos puestos contestar encuestas.

1.18 Límites y alcances de la investigación

- a) La investigación se centra en la Gerencia de Administración de Riesgos de Banco de Desarrollo Rural, S.A., ubicada en las 3 calle 7-49 zona 9, Edificio Torre del Desarrollo Banrural, S.A. Nivel 6.
- b) La modalidad de trabajo es presencial y solamente en casos de emergencia se utiliza la modalidad virtual.
- c) Se tuvo acceso a manuales físicos de autoría de Banrural.
- d) Se tomo la muestra de 3 directores, 3 jefes de área, 3 Coordinadores de área y 4 Analistas.
- e) El diagnóstico se realizó entre los meses de marzo y abril 2024.
- f) El horario asignado fue de 8:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes.

1.19 Cronograma del diagnóstico

TABLA 2
Cronograma

	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Charla informativa																
Curso propedéutico de diagnóstico																
Solicitud de práctica en institución																
Aceptación de eps																
Guía de observación de institución																
Entrega de guía de observación de institución																
Primera reunión con asesor – M.A. Marvin Sarmientos																
Realización de encuesta																
Tabulación de encuesta																
Análisis de resultados (encuesta)																
Elaboración del diagnóstico																
Entrega de fase diagnóstico																

Fuente: Edición Propia

1.20 Proyecto para desarrollar

Plan estratégico de comunicación interna en la gerencia de Administración de Riesgos de Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima.

Capítulo 2

2. Plan estratégico de Comunicación

2.1. Plan de comunicación (Concepto)

Según el libro de comunicación empresaria de Benito Berceruela y estudio de comunicación, mencionan que una de las ventajas durante una crisis, es el mejor momento para conocerse mejor, ya que en esta etapa se muestran las fortalezas y se resaltan las debilidades. Muchas personas coinciden que es el momento, en que los valientes toman decisiones y en ocasiones muy creativas, para salir adelante.

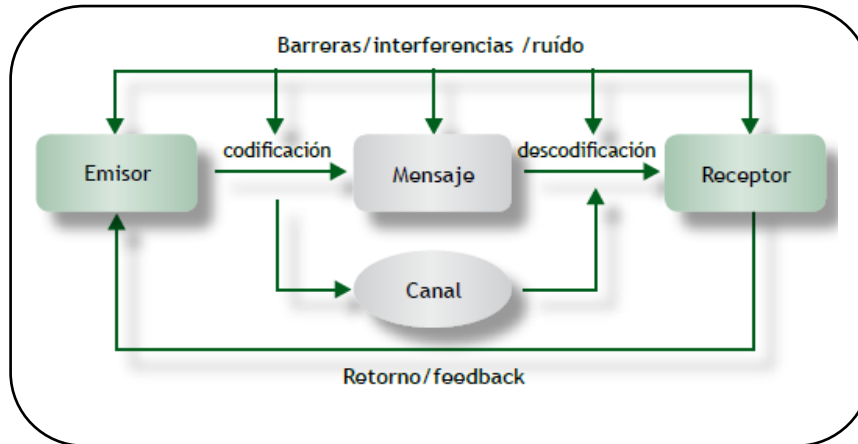
La comunicación en estas ocasiones es clave para apoyar, explicar y reforzar tanto las fortalezas como las debilidades, tanto interna como externas, al mejorar estas partes, da inicio el proceso de mejorar la confianza entre los diferentes mandos dentro de la institución y reposicionar los valores de la institución. (Pág.38)

2.2. Elementos comunicacionales

En el manual, como elaborar el plan de comunicación de Xunta de Galicia, muestra que para que exista la comunicación, primero de haber información y según el modelo de Shannon Weaver los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son (Pág. 16). *Ver figura 13.*

FIGURA 13

Modelo básico de comunicación



Fuente: Como elaborar el plan de comunicación de Xunta de Galicia (Pág.16)

2.3. Objetivos del Plan de Comunicación (General y específicos)

Para Xunta de Galicia el objetivo tiene como función principal, apoyar la estrategia de la institución proporcionando coherencia e integración entre los objetivos, los planes y las acciones de la dirección; y la difusión y gestión de la imagen y de la información. (Pág. 25)

2.3.1. Objetivo General

- a) Fortalecer la comunicación interna y el clima laboral en la Gerencia de Administración de Riesgos del Banco de desarrollo Rural, Sociedad Anónima.

2.3.2. Objetivos Específicos

- a) Fortalecer el clima laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos por medio de capacitaciones que fortalezcan el clima.
- b) Reconocer públicamente los logros y esfuerzos de los colaboradores por medio de un mural de reconocimientos.
- c) Fomentar una cultura de comunicación constructiva para resolver problemas y mejorar el ambiente laboral por medio de un buzón de sugerencias y elaboración de su respectiva guía de procedimiento.

2.4. Estrategia

En el libro de estrategias de comunicación, de Elvis Ríos, Héverd Páez y Jairo Barbos señalan que la estrategia de comunicación, es una de las experiencias más representativas de un profesional o experto de la comunicación, es el diseño y ejecución de estrategias comunicacionales, las cuales son comúnmente relacionadas con el campo organizacional; sin embargo, estas se pueden presentar en el contexto social y periodístico. El concepto de “estrategia de comunicación”, tienen mucha controversia, pues es interpretado en algunos casos como el desarrollo de actividades de comunicación sin direccionamiento alguno, y en otros, en la ejecución de piezas gráficas que pretenden dar solución a problemáticas con un bajo nivel de análisis del contexto comunicativo. (Pág. 20)

Tras obtener el resultado del diagnóstico de comunicación realizado en la Gerencia de Administración de Riesgos, se observa la necesidad de abordar y resolver las carencias comunicacionales que se reflejan, para lo cual se busca alinear los objetivos y funciones de los colaboradores y así fomentar un buen ambiente laboral.

A continuación, se presentan las estrategias a implementar:

- a) Capacitar a los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos, para fortalecer el clima laboral.

Al promover un clima laboral sano a través de la capacitación, se considera que es posible lograr que los colaboradores se sientan más valorados, motivados y comprometidos con la institución, esto a su vez favorece la estabilidad laboral y mejora la productividad.

- b) Creación de un mural de reconocimientos por logros, lo que permitirá reconocer públicamente el resultado del esfuerzo de los colaboradores.

Selección de un espacio visible dentro de la gerencia para colocar el mural, utilizando materiales accesibles y fáciles de encontrar, con el objetivo de motivar a los colaboradores a escribir y pegar notas de agradecimiento para sus compañeros.

- c) Creación de un buzón de sugerencias anónimas, que ayudara a fomentar una cultura de comunicación constructiva para resolver problemas y mejorar el ambiente laboral.

Se colocará dentro de la gerencia, una caja que invite a los colaboradores a dejar sus sugerencias, quejas o ideas de manera anónima, para luego en reuniones programadas con el gerente de área y directores, evaluaran la manera de ejecutar los comentarios que ayuden a mejorar el clima dentro de la gerencia.

Se elaborará una guía de procedimientos del buzón de sugerencias, para registrar a detalle cada paso a seguir para su implementación y así lograr que los nuevos encargados sigan la misma línea de trabajo.

2.5. Actividad o Acciones de la estrategia

2.5.1. Estrategia No. 1, Capacitar a los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos

TABLA 3
Capacitación

Objetivo Específico	Estrategia	Indicadores	Actividad
Capacitar a los colaboradores para fortalecer el clima laboral.	Presentar la propuesta de capacitación para los colaboradores.	a) Diseño y coordinación del proceso de capacitación.	a) Reunión con el Gerentes, explicando la importancia e impacto.
		b) Diseñar la presentación.	b) Presentar la propuesta de temas desarrollar.
		c) Realizar la capacitación.	c) Planificación y ejecución del evento.

Fuente: Edición propia

2.5.2. Estrategia No. 2: Creación de un mural de reconocimientos

TABLA 4

Mural de reconocimientos.

Objetivo Específico	Estrategia	Indicadores	Actividad
Reconocer públicamente los logros y esfuerzos de los colaboradores.	Selección de un espacio visible dentro de la gerencia para colocar el mural, utilizando materiales accesibles y fáciles de encontrar, con el objetivo de motivar a los colaboradores a escribir y pegar notas de agradecimiento para sus compañeros.	a) Selección del material, para la elaboración del mural	a) Reunión con el Gerente, presentando un boceto del mural.
		b) Selección de los parámetros a tomar para la selección del colaborador.	b) Explicación del propósito del mural, cómo funcionará y los posibles criterios a seguir para la selección del colaborador.
		b) Presentar la dinámica de escribir y pegar las notas motivadoras en el mural.	c) Dinámica de compromiso, en la que el gerente presenta la dinámica a los colaboradores y la premiación con un vale de Q200.00.

Fuente: Edición propia

2.5.3. Estrategia No. 3: Creación de un buzón de sugerencias

TABLA 5

Estrategia Creación de un buzón de sugerencias

Objetivo Específico	Estrategia	Indicadores	Actividad
Fomentar una cultura de comunicación constructiva para resolver problemas y mejorar el ambiente laboral.	Se colocará dentro de la gerencia, una caja que invite a los colaboradores a dejar sus sugerencias, quejas o ideas de manera anónima, para luego en reuniones programadas con el gerente de área y directores, evaluarán la manera de ejecutar los comentarios que ayuden a mejorar el clima dentro de la gerencia.	a) Seleccionar el medio que se utilizará para el buzón de sugerencias.	a) Reunión con el Gerente, presentando el buzón de de sugerencias.
		b) Presentación del material que se utilizará para redactar los comentarios.	b) Se darán a conocer a conocer los beneficios del buzón de sugerencias.
		c) Presentación de cómo se sugiere la selección de comentarios.	c) Se presentará los tiempos que deben seguir para la revisión de sugerencias y como se sugiere que pueden ser ejecutadas.
			d) Se diseñará una guía de procedimientos.

Fuente: Edición propia

2.6. Público objetivo

Son los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos del Banco de Desarrollo Rural., Sociedad Anónima, donde se busca fortalecer la comunicación y fomentar un ambiente laboral positivo.

2.7. Mensaje Clave

En las estrategias de comunicación interna propuestas para la Gerencia de Administración de Riesgos, se elaboraron una serie de mensajes claves que juegan un papel fundamental en las estrategias, los cuales se detallan a continuación:

- a) Creemos que el aprendizaje continuo, es esencial para nuestro éxito.
- b) Queremos saber lo que piensas.
- c) Tu esfuerzo y dedicación merecen ser reconocidos.

2.8. Indicadores de las acciones

TABLA 6

Indicadores de acción de la estrategia de capacitación.

Objetivo Específico	Estrategia	Indicadores	Actividad	Acciones
Capacitar a los colaboradores para fortalecer el clima laboral.	Presentar la propuesta de capacitación para los colaboradores.	a) Diseño y coordinación del proceso de capacitación.	a) Reunión con el Gerentes, explicando la importancia e impacto.	a) Elaboración de diseño de trifoliar.
		b) Diseñar la presentación.	b) Presentar la propuesta de temas desarrollar.	b) Elaboración de propuesta presentación de capacitación.
		c) Realizar la capacitación.	c) Planificación y ejecución del evento.	c) Detalle de requerimiento para la capacitación.

Fuente: Edición propia.

TABLA 7

Indicadores de acción de la estrategia mural de reconocimientos

Objetivo Específico	Estrategia	Indicadores	Actividad	Acciones
Reconocer públicamente los logros y esfuerzos de los colaboradores.	Selección de un espacio visible dentro de la gerencia para colocar el mural, utilizando materiales accesibles y fáciles de encontrar, con el objetivo de motivar a los colaboradores a escribir y pegar notas de agradecimiento para sus compañeros.	a) Selección del material, para la elaboración del mural.	a) Reunión con el Gerente	a) Elaboración de boceto del mural.
		b) Selección de los parámetros a tomar para la selección del colaborador.	b) Explicación del propósito del mural, cómo funcionará y los posibles criterios a seguir para la selección del colaborador.	b) Selección de materiales.
		b) Presentar la dinámica de escribir y pegar las notas motivadoras en el mural.	c) Dinámica de compromiso, en la que el gerente presenta a dinámica a los colaboradores y la premiación con un vale de Q200.00.	c) Selección para ubicar el mural.

Fuente: Edición propia.

TABLA 8

Indicadores de acción de la estrategia del buzón de sugerencias

Objetivo Especifico	Estrategia	Indicadores	Actividad	Acciones
Fomentar una cultura de comunicación constructiva para resolver problemas y mejorar el ambiente laboral.	Se colocará dentro de la gerencia, una caja que invite a los colaboradores a dejar sus sugerencias, quejas o ideas de manera anónima, para luego en reuniones programadas con el gerente de área y directores, evaluarán la manera de ejecutar los comentarios que ayuden a mejorar el clima dentro de la gerencia.	a) Seleccionar el medio que se utilizara para el buzón de sugerencias.	a) Reunión con el Gerente, presentando el buzón de de sugerencias.	Elaboración de boceto del buzón de sugerencias.
		b) Presentación del material se utilizará para redactar los comentarios.	b) Se darán a conocer a conocer los beneficios del buzón de sugerencias.	Selección de materiales.
		c) Presentación de cómo se sugiere la selección de comentarios.	c) Se presentará los tiempos que deben seguir para la revisión de sugerencias y como se sugiere pueden ser ejecutadas.	Selección para ubicar el buzón de sugerencias.
			d) Se diseñará una guía de procedimientos.	Redacción de guía de procedimientos.

Fuente: Edición propia.

2.9. Recursos Humano

Se detalla el listado de las personas que estarían involucradas en la ejecución de la estrategia de comunicación interna a desarrollar en la Gerencia de Administración de Riesgos de Banco de Desarrollo Rural:

TABLA 9
Recurso Humano

Nombre	Cargo	Función
M.A. Luis Pedroza	Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación -USAC-.	Programación, ejecución y seguimiento de las fases que componen el Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
M.A. Marvin Sarmientos	Asesor del Ejercicio Profesional Supervisado	Brinda la asesoría en el desarrollo de la fase de diagnóstico, de planificación y ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Lcdo. Juan José Méndez Farfán	Gerente de Administración de Riesgos de Banrural.	Proporciona información y autorización en el desarrollo y ejecución de este plan de comunicación.
Erica Araceli Orozco Zún	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación -USAC-.	Diseño, diagramación y montaje de las piezas gráficas institucionales.

Fuente: Edición propia

2.10. Financiamiento y presupuesto

TABLA 10

Financiamiento del plan comunicacional

Financiamiento	Porcentaje
Erica Araceli Orozco Zún, Estudiante	10%
Gerencia de Administración de Riesgo, Banrural.	90%

Fuente: Edición propia

Tomando en cuenta que las estrategias también necesitan inversión, se cotiza y se detalla la posible inversión en cada estrategia.

TABLA 11

Presupuesto en la estrategia de capacitación

Cant.	Descripción	Costo Unitario	Subtotal
1	Capacitación por consultor individual (Incluye honorarios y elaboración de presentación y desarrollo de la capacitación)	Q3,133.00	Q3,133.00
21	Alimentación (Desayuno)	Q15.00	Q315.00
21	Botellas de agua pura	Q2.00	Q42.00
21	Material para ellos colaborador (agenda y lapicero)	Q75.00	Q1,575.00
4	tinta de colores	75	Q300.00
20	Impresión de trifoliales	Q15.00	Q300.00
1	luz eléctrica	Q100.00	Q100.00
Total			Q5,765.00

Fuente: Edición propia.

TABLA 12

Presupuesto en la estrategia del mural de reconocimientos

Cant.	Descripción	Costo Unitario	Subtotal
1	Cartón piedra	Q35.00	Q35.00
1	cuchilla	Q45.00	Q45.00
4	tinta	Q75.00	Q300.00
1	papel carta	Q70.00	Q70.00
Total			Q450.00

Fuente: Edición propia.

TABLA 13

Presupuesto en la estrategia del buzón de sugerencias

Cant.	Descripción	Costo Unitario	Subtotal
1	Caja utilizada para el buzón	Q150.00	Q150.00
1	Manual de procedimiento	Q300.00	Q300.00

Fuente: Edición propia.

TABLA 14

Presupuesto guía de procedimiento del buzón de sugerencias

Cant.	Descripción	Costo Unitario	Subtotal
1	Manual de procedimiento	Q300.00	Q300.00

Fuente: Edición propia.

2.11. Beneficiarios

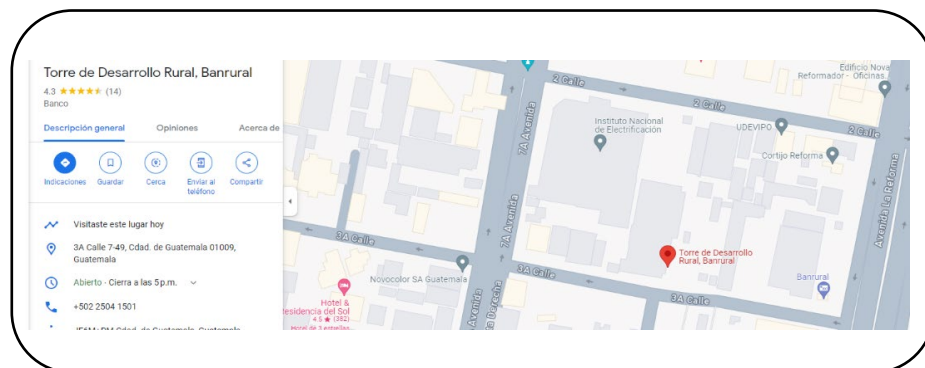
- a) Beneficiario primario: El principal beneficiario lo recibirán los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos, que se incluye desde el gerente, directores, jefes, coordinadores y analistas, debido a que la comunicación será más clara, con que se obtendrá un mejor desempeño en sus tareas diarias.
- b) Beneficiario secundario: la red de agencias del banco y las diferentes gerencias que interactúan con la Gerencia de Administración de Riesgos, ya que permitirá que un buen ambiente laboral se podrá percibir, por medio del servicio, la resolución de problemas y la información que se comparta será más precisa y oportuna, lo que facilitará una colaboración más efectiva y reducirá los retrasos en los procesos.

2.12. Áreas Geográficas de Acción

Banrural cuenta con dos sedes y como en este caso se realizada la evaluación del diagnóstico en la Gerencia de Administración de Riesgo, esta se encuentra ubicada la 3 Calle 7-49 Zona 9, Edificio Torre del Desarrollo, nivel 6.

FIGURA 14

Ubicación geográfica



Fuente: Google maps

2.13. Cuadro operativo de la estrategia

TABLA 15

Tabla operativa de las estrategias

	Actividad	Objetivo Específico	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha Ejecución
Estrategia No. 1	a) Elaboración de diseño de trifoliar.	Capacitar a colaboradores para fortalecer el clima laboral.	Q5,765	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.	Gerencia de Administración de Riesgos - BANRU RAL-Torre del Desarrollo Banrural, Nivel 6.	Gerente, directores, jefes, coordinadores y analistas	
	b) Elaboración de propuesta presentación de capacitación.			Capacitador			
	c) Detalle de requerimiento para la capacitación.						
Estrategia No. 21	a) Elaboración de boceto del mural.	Reconocer públicamente los logros y esfuerzos de los colaboradores	Q450.00	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.	Gerencia de Administración de Riesgos - BANRU RAL-Torre del Desarrollo Banrural, Nivel 6.	Gerente, directores, jefes, coordinadores y analistas	Julio - agosto 2024
	b) Selección de materiales.						
	c) Selección para ubicar el mural.						
Estrategia No. 3	Elaboración de boceto del buzón de sugerencias.	Fomentar una cultura de comunicación constructiva para resolver problemas y mejorar el ambiente laboral.	Buzón Q150.00 Guía Q300.00	Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.	Gerencia de Administración de Riesgos - BANRU RAL-Torre del Desarrollo Banrural, Nivel 6.	Gerente, directores, jefes, coordinadores y analistas	
	Selección de materiales.						
	Selección para ubicar el buzón de sugerencias.						
	Redacción de guía de procedimientos.						

Fuente: Edición propia

2.14. Cronograma del Plan de Comunicación

TABLA 16
Cronograma del Plan de Comunicación

No.	Actividad	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Propedéutico plan de comunicación																				
2	Entrega, plan estratégico de comunicación																				
3	Inicio fase de ejecución																				
4	Elección de contenido de presentación de clima laboral																				
5	Aprobación del contenido																				
6	Diagramación de la presentación de capacitación																				
8	Compra de materiales estrategia mural y buzón.																				
9	Instalación del buzón																				
10	Presentación del mural de reconocimientos																				
11	Presentación del buzón de sugerencias anónimas a la gerencia																				
12	Inicio de reconocimientos a los colaboradores de la Gerencia de Riesgos																				
13	Inducción de cómo utilizar el buzón de Sugerencias anónimas																				
14	Convocatorio para participar en capacitación Clima Laboral																				
15	Desarrollo de capacitación																				



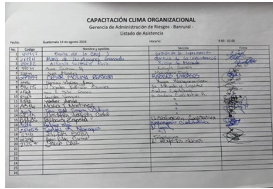

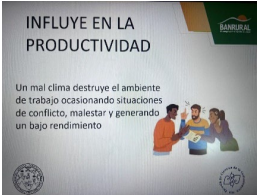
Fuente: Edición propia

Capítulo 3

3. Informe de Ejecución

3.1. Capacitación sobre el clima laboral en la gerencia de Administración de Riesgos.



TABLA 17
Capacitación Clima Laboral

Objetivo	Fortalecer el clima laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos por medio de capacitaciones que fortalezcan el clima.
Medio utilizado	Capacitación presencial, facilitador interno
Presupuesto utilizado	Q5,765
Resultados esperados	a) Se espera que los colaboradores se sientan valorados, motivados y comprometidos.
	b) Promover estabilidad laboral.
	c) Mayor productividad.
Evidencia del Material	
	
	
	
	

Fuente: Edición propia

3.2. Mural de Reconocimientos

TABLA 18
Mural de Reconocimiento

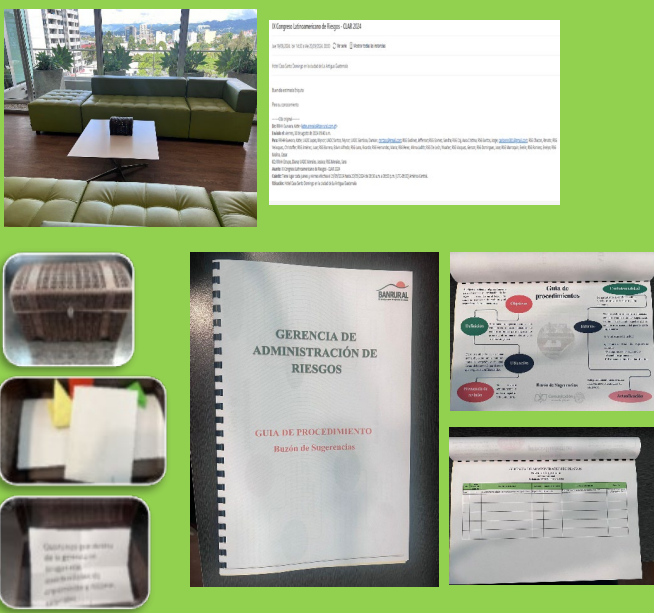
Objetivo	Reconocer públicamente los logros y esfuerzos de los colaboradores por medio de un mural de reconocimientos.
Medio utilizado	Mural fisico en la entrada de la Gerencia
Presupuesto utilizado	Q450
Resultado esperados	a) Mejora en la comunicación Interna.
	b) Incrementar el sentido de pertenencia y la confianza
	c) Aumento de productividad de los colaboradores
Evidencia del Material	 
Otro	Premio de Q200.00 al ser nombrado empleado del mes

Fuente: Edición propia

3.3. Buzón de sugerencias anónimas

TABLA 19

Buzón de sugerencias anónimas

Objetivo	Fomentar una cultura de comunicación constructiva para resolver problemas y mejorar el ambiente laboral por medio de un buzón de sugerencias y elaboración de su respectiva guía de procedimiento.
Medio utilizado	Espacio físico, sala de la recepción.
Presupuesto buzón	Q150.00
Presupuesto guía de Procedimientos	Q300.00
Resultado esperados	a) Recibir una retroalimentación de las inquietudes de los colaboradores, lo cual es valioso para conocer las necesidades o debilidades internas de la gerencia. b) Motivar a los colaboradores.
Guía de procedimientos	Detalla cada procedimiento
Evidencia del Material	
Otro	Inscripción de 22 colaboraodres al Congreso Clar 2024, con gastos pagados.

Fuente: Edición propia

3.4. Cronograma

TABLA 20
Cronograma

	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Charla informativa																
Curso propedéutico de diagnóstico																
Solicitud de práctica en institución																
Aceptación de ESP																
Guía de observación de institución																
Entrega de guía de observación de institución																
Primera reunión con asesor – M.A. Marvin Sarmientos																
Realización de encuesta																
Tabulación de encuesta																
Análisis de resultados de encuesta																
Elaboración del diagnóstico																
Entrega de fase diagnóstico																
	Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de plan estratégico de Comunicación																
Inicio fase de ejecución																
Elección de contenido de presentación de clima laboral																
Aprobación del contenido																
Diagramación de la presentación de capacitación																
Diagramación de la carta de compromiso del Gerente																
Compra de materiales estrategia 1 y 2																
Instalación de la estrategia 1 y 2																
Presentación del mural de reconocimientos a la Gerencia de Riesgos																
Presentación del buzón de sugerencias																
Inicio de reconocimientos a los colaboradores de la Gerencia de Riesgos																
Inducción de cómo utilizar el buzón de sugerencias anónimas																
Convocatorio para participar en capacitación Clima Laboral																
Desarrollo de capacitación																
Entrega de plan estratégico de comunicación																
Inicio fase de ejecución																
Elección de contenido de presentación de clima laboral																
Aprobación del contenido																
Diagramación de la presentación de capacitación																
Compra de materiales estrategia mural y buzón.																
Instalación del buzón																
Presentación del mural de reconocimientos																
Presentación del buzón de sugerencias anónimas a la gerencia																
Inicio de reconocimientos a los colaboradores de la Gerencia de Riesgos																
Inducción de cómo utilizar el buzón de Sugerencias anónimas																
Convocatorio para participar en capacitación Clima Laboral																
Desarrollo de capacitación																
Presentación de proyecto																

Fuente: Edición propia.

Conclusiones

- a) Tras la ejecución del plan estratégico de comunicación interna en la Gerencia de Administración de Riesgos del Banco de Desarrollo Rural, S.A., dirigida a mejorar el clima laboral y la comunicación, se pudo observar que este ha generado un impacto positivo y efectivo entre colaboradores.

- b) Se destaca un aumento de apoyo entre colaboradores, mostrando un mayor compromiso en sus áreas de trabajo, reflejando un ambiente de confianza y transparente dentro de la gerencia.

- c) Actualmente los colaboradores han manifestado abiertamente que sus aportaciones son valoradas y que la comunicación es abierta y honesta.

Recomendaciones

- a) Mantener los canales de comunicación implementados.
- b) Realizar revisiones periódicas para asegurarse que los canales cumplan con los lineamientos necesario y que los mismos sigan siendo efectivos.
- c) Permitir que todos los colaboradores tengan las mismas oportunidades de participar en capacitaciones y otras actividades, para fortalecer los conocimientos de todo el equipo.
- d) Evaluar los niveles de satisfacción de los colaboradores a través de encuestas y reuniones de retroalimentación y con ello se podrán conocer los altibajos que pueda sufrir la gerencia.

Referencias Bibliograficas

Banrural. (26 de enero de 2021). *Manuel de Gobierno Corporativo*. Guatemala, Guatemala: Pag. 12.

Miranda, Z. A. (2014). *DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN*. Guatemala : Universidad San Carlos de Guatemala .

Benito Berceruelo y equipo de Estudio de Comunicación (2016) *Comunicación Empresarial* (Pág. 38)

Xunta de Galicia. Manual, como elaborar el plan de comunicación de Xunta de Galicia (Pág. 16)

Xunta de Galicia. Manual, como elaborar el plan de comunicación de Xunta de Galicia (Pág. 25)

Elvis Ríos, Héverd Páez y Jairo Barbos (2020) *Estrategias de comunicación* (Pág.20)

Bernal A. Cesar (2010) *Metodología de la Investigación*

Tamayo Bernal Melissa, (2011) *diagnóstico de comunicaciones fondo de empleados grupo éxito presente*, Facultad de Ciencias sociales y educación, comunicación y periodismo, Antioquia

Referencias Egrafia

Enciclopedia Significados. (15 de febrero de 2024). Obtenido de <https://www.significados.com/diagnostico/>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Banrural>. (s.f.).

IMEC. (s.f.). Obtenido de https://www.uv.es/webgid/Descriptiva/331_mtodos.html#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20descriptivos%20pueden%20ser,los%20estudios%20de%20caso%20%C3%BAnico

Conexionesan. (06 de abril de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/diagnosticar-la-comunicacion-interna-para-mejorarla>

UV.ES. (s.f.). Obtenido de https://www.uv.es/webgid/Descriptiva/331_mtodos.html#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20descriptivos%20pueden%20ser,los%20estudios%20de%20caso%20%C3%BAnico

QuestionPro. (2024). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Anexos



Informe del Detector de Plagio Viper

4. Informe Final Erica Orozco.docx **escaneado Oct 8,**

Porcentaje Total

7%



2.8%

Banrural - Wikipedia, la enciclopedia libre

<https://es.wikipedia.org/wiki/Banrural>



1.9%

Banrural | Filosofía Institucional

<https://www.banrural.com.hn/index.php/quienes-son>



1.4%

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN - Redipe

<https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro>



0.5%

Generalidades sobre Metodología de la Invest...

<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc>



0.5%

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUAT...

<https://core.ac.uk/download/pdf/35292354.pdf>



0.3%

3.3.1 Métodos - Universitat de València

https://www.uv.es/webgid/Descriptiva/331_mtodos.h

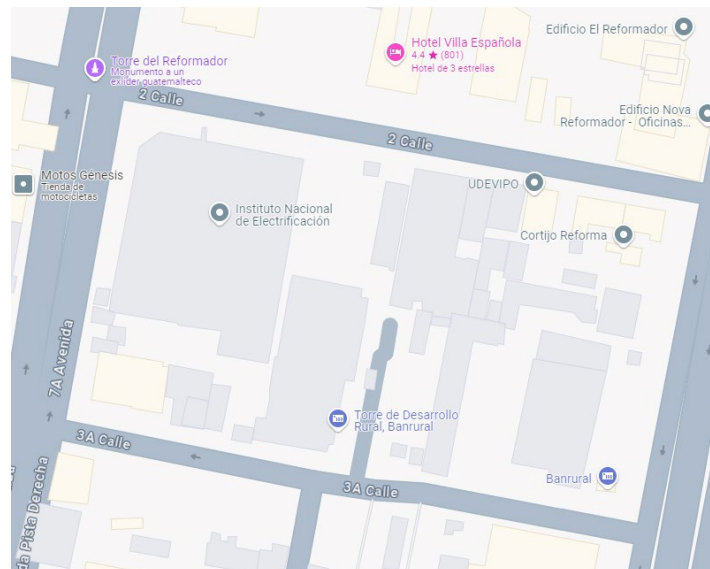
Cuestionario de Encuesta

1. ¿La Gerencia de Administración de Riesgos en algún momento se ha visto afectada con algún tipo interrupción de comunicación?
2. ¿Como se resolvió?
3. ¿Considera usted que la comunicación interna dentro de la Gerencia es efectiva?
4. ¿Por qué lo considera así?
5. ¿Es de su conocimiento si la Gerencia cuenta con canales de comunicación, que faciliten la distribución de información?
6. Mencione los que conoce
7. ¿Existen medidas de seguridad ante problemas de interrupción de comunicación en Banrural?
8. ¿Cuáles conoce?
9. ¿Conoce alguna amenaza externa que podría afectar negativamente la comunicación dentro de la institución?
10. Mencione las que ha identificado
11. ¿Consideras que existe falta de transparencia en la comunicación interna?
12. ¿Por qué?
13. ¿A su criterio, se podría fortalecer la comunicación dentro de la Institución?
14. Brinde un ejemplo de mejora
15. ¿Conoce algún canal de comunicación interno que sea efectiva para discutir y resolver problemas relacionados con riesgos?
16. Mencione los que usted conoce
17. ¿Considera que la tecnología de comunicación que se utiliza actualmente es la adecuada?
18. Menciones opciones de mejora
19. ¿Conoce el FODA de la Gerencia de Administración de Riesgos?
20. ¿Cuáles son las fortalezas en comunicación que Banrural posee según el análisis FODA?
21. ¿Qué oportunidades identifica en el ámbito de la comunicación a partir del análisis FODA?
22. ¿Cuáles son las debilidades que impactan directamente en la comunicación según el análisis FODA?
23. ¿Qué estrategias de comunicación se podrían desarrollar para capitalizar las oportunidades detectadas en el FODA?

Guía de observación

1. Relación entre compañeros
2. Condiciones físicas de trabajo
3. Ventilación
4. Iluminación
5. Seguridad
6. Equipo de trabajo
7. Bonos
8. Oportunidades de Desarrollo
9. Igualdad de oportunidades
10. Existe cooperación
11. Rotación de personal
12. Existe compromiso entre colaboradores y la gerencia
13. Nivel de satisfacción que se percibe
14. Se observan conflictos dentro de la gerencia
15. Se observan problemas de comunicación con encargados o colaboradores
16. Ambiente cómodo
17. Existe comunicación fluida

Torre del Desarrollo Banrural
Gerencia de Administración de Riesgos, nivel 6



Trifoliar de Capacitación

Plan estratégico de comunicación interna en la Gerencia de Administración de Riesgos del Banco de Desarrollo Rural, S.A.



¡Participa en nuestra **capacitación sobre el clima Laboral**

El clima laboral es crucial para el bienestar de los colaboradores de la Gerencia de Administración de Riesgos de Banrural.

Es el pilar fundamental para incrementar la productividad, aporta a la salud mental y física de los colaboradores, previene el riesgo reputacional de la institución.

14 de Agosto
8:00 - 12:00 Hrs.

No te pierdas el taller!!



Página 1 / 2

Página 2 - Agregar título de página


Objetivo

Definir el proceso correcto para la ejecución del clima laboral que permita crear estrategias de impacto positivo en la institución



Beneficios

- Mejora de habilidades y competencias
- Mejoras en el bienestar físico de los colaboradores
- Aumento de la productividad
- Retención de talento humano.
- Mejora el clima laboral



Te ayudamos a mejorar tu clima laboral

Clima Laboral

El proceso de mejora del clima laboral permite avanzar en la...

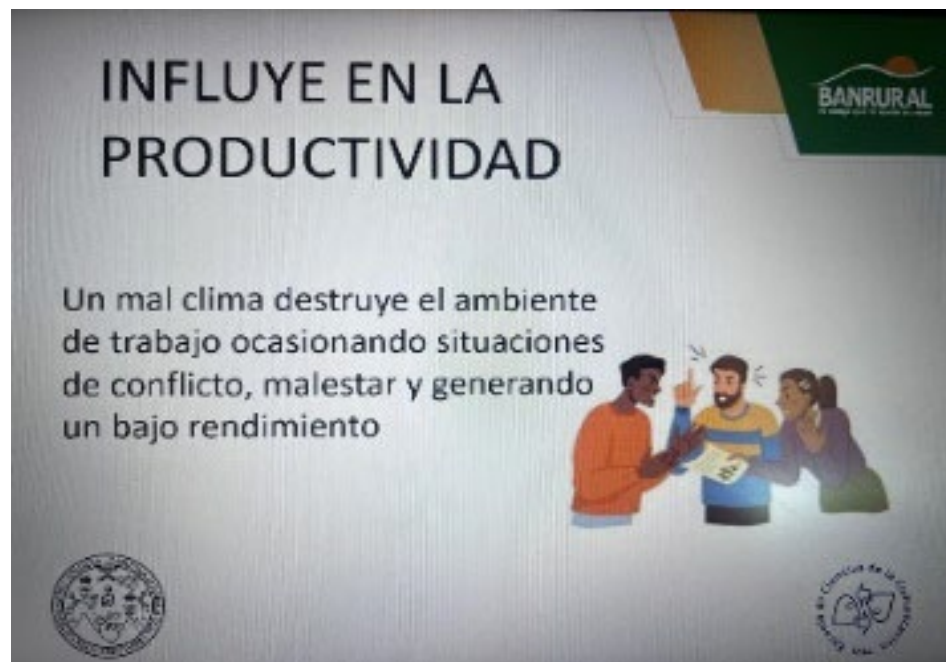
Objetivo

Beneficios

- Mejora de habilidades y competencias
- Mejoras en el bienestar físico de los colaboradores
- Aumento de la productividad
- Retención de talento humano.
- Mejora el clima laboral

Te ayudamos a mejorar tu clima laboral

Capacitación Clima labora



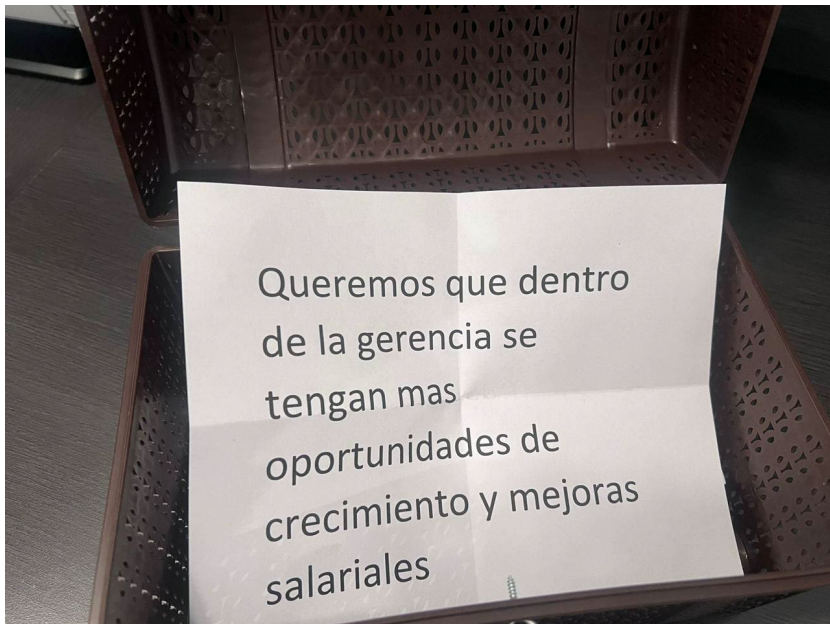


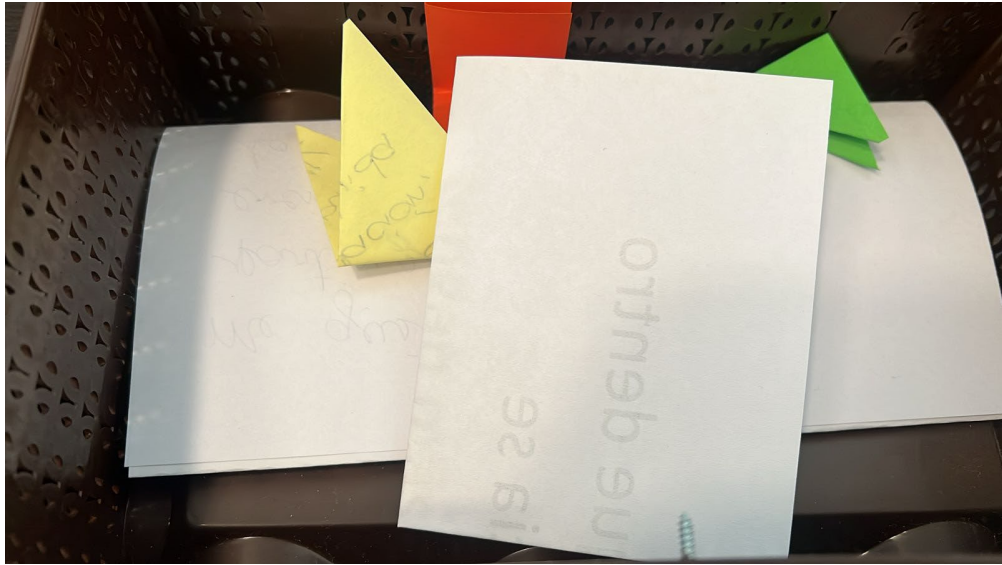
CAPACITACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL
Gerencia de Administración de Riesgos - Banrural -
Listado de Asistencia

Fecha: Guatemala 14 de agosto 2024 Horario: 8:00 - 12:00

No.	Codigo	Nombre y apellido	Sección	Firma
1	00355	Emily de la Cruz S.	Gestión de la información	[Firma]
2	0177U	Mano de los Angeles Granados	Gestión de la información	[Firma]
3	22482	Alfonso Costado Ruiz	Riesgo de Mercado	[Firma]
4	39033	Aida Cristina Tj	Riesgos Diversos	[Firma]
5	25219	Sara Morales	Mercados MIPES	[Firma]
6	07939	CESAR MOLINA RENDON	RIESGOS DIVERSOS	[Firma]
7	33532	Juan Carlos Jimenez	Riesgos Diversos	[Firma]
8	01605	Diana Patricia Ramirez	U. Mercado y Liquidar	[Firma]
9	01707	María Elzete Garcia	Análisis Cualitativo	[Firma]
10	81607	Lourdes Vasquez	U. análisis Cualitativo B.	[Firma]
11	11572	Walter Araya	"	[Firma]
12	14316	Maria J. Martinez	"	[Firma]
13	21027	Juan Todd Timony Daboa	"	[Firma]
14	02015	Wendy Patricia Vasquez Arales	"	[Firma]
15	01425	Eduardo Zapata	U. Evaluación Cualitativa	[Firma]
16	31244	Rodriguez Lopez	Evaluación Cualitativa	[Firma]
17	25453	Wendy A. Naranjo	"	[Firma]
18	03411	FREDY SOTO	"	[Firma]
19	101292	Petra Roldan Cortez	Tendencias	[Firma]
20	21257	Julio Cruz	E. PROYECTOS NUEVOS	[Firma]
21				
22				
23				
24				
25				
26				

Buzón de sugerencias







Congreso Latinoamericano de Riesgos

Antigua Guatemala - Guatemala
19 - 20 Septiembre 2024
<https://www.clarguatemala.com/home>

Tarifas de Participación

Las tarifas de inscripción se basan en la fecha de recepción de la inscripción. Los precios indicados son por persona y solo son aplicables si ambos el formulario de registro y el pago se reciben antes de los plazos a continuación.

Tarifas	Hasta 15/07/2024	Hasta 13/09/2024	Hasta 20/09/2024
Extranjero	USD\$ 600.00	USD\$ 650.00	USD\$ 700.00
Nacional	USD\$ 575.00	USD\$ 600.00	USD\$ 625.00
Acompañante	USD\$ 200.00	USD\$ 200.00	USD\$ 200.00

IX Congreso Latinoamericano de Riesgos - CLAR 2024: instancia de evento

RSVP Provisional 15 minutos antes Clasificar Programando sondeo

RSVP a este evento

Enviar correo electrónico al organizador

Agregar un mensaje (opcional)

Sí No

Seguimiento

Organizador

RK RHH Guevara, Katie
Enviado el Viernes, 30/08/2024 a las 15:47

Attendees

No respondió

Si: 10

- ML UADC Lopez, Mynor Obligatorio
- UADC Santos, Mynor Obligatorio
- RSG Santos, Jorge Obligatorio
- RSG Jiménez, Juan Obligatorio
- RSG De León, Wualter Obligatorio
- RG RSG Vasquez, Gerson Obligatorio
- RJ RSG Dominguez, Jose Obligatorio
- RE RSG Ramirez, Evelyn Obligatorio
- RSG Morales, Sara Opcional
- AJI Mateo, Victoriano Opcional

Sin respuesta: 23

IX Congreso Latinoamericano de Riesgos - CLAR 2024

Jue 19/09/2024, 'de' 14:30 a Vie 20/09/2024, 00:00 Ver serie Mostrar todas las instancias

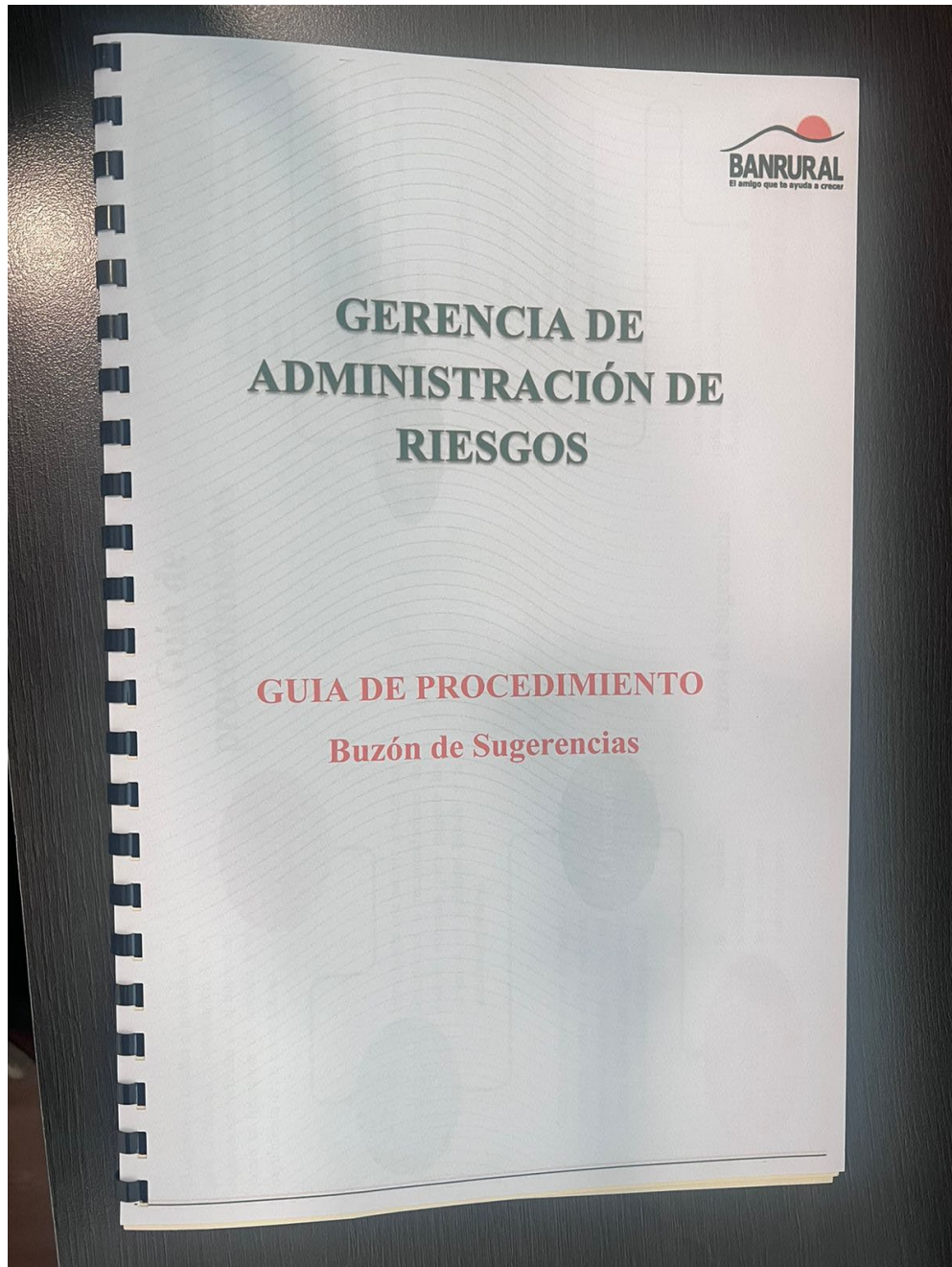
Hotel Casa Santo Domingo en la ciudad de La Antigua Guatemala

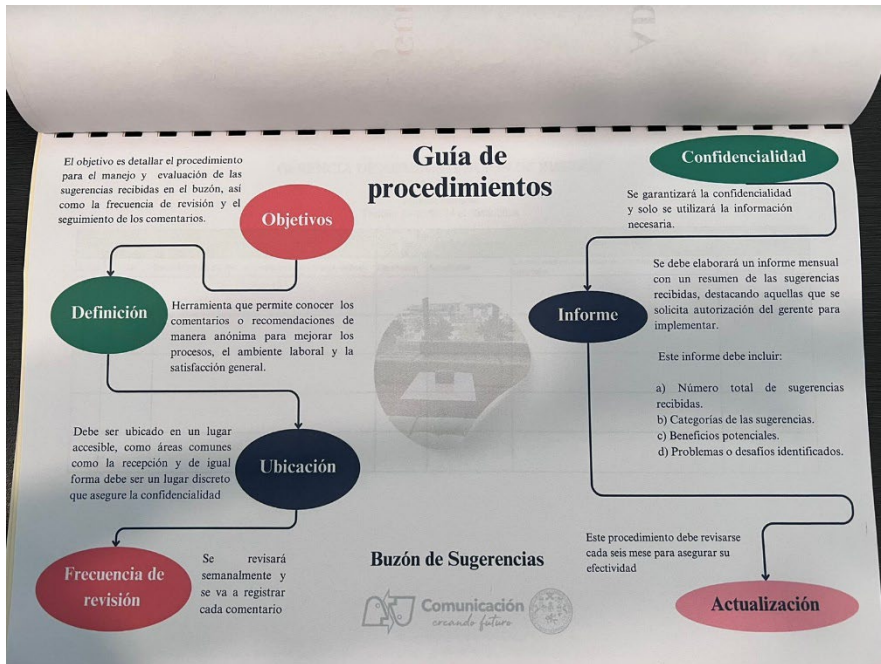
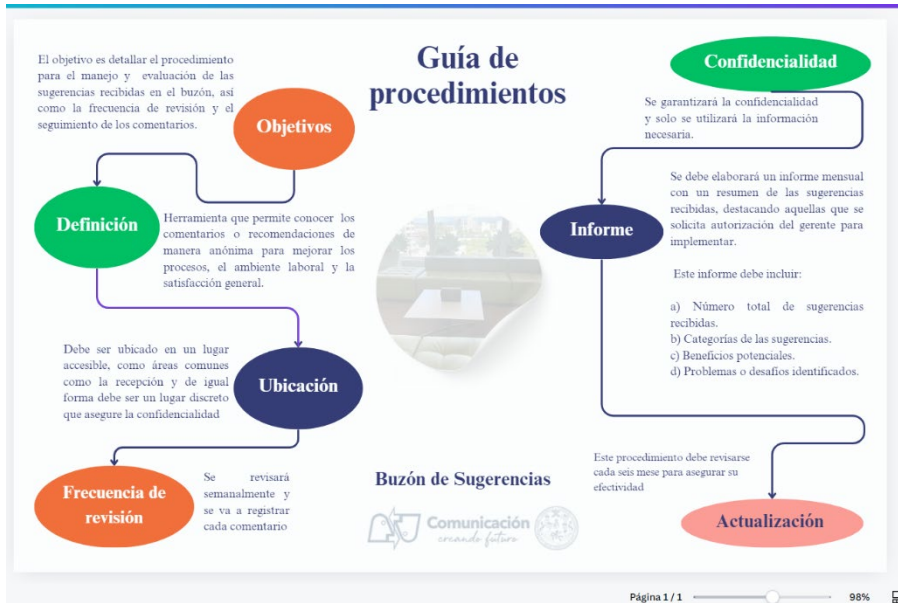
Buen día estimada Enriqueta

Para su conocimiento

-----Cita original-----
 De: RHH Guevara, Katie <katie.arevalo@banrural.com.gt>
 Enviado el: viernes, 30 de agosto de 2024 09:40 a.m.
 Para: RHH Guevara, Katie; UADC Lopez, Mynor; UADC Santos, Mynor; UADC Gamboa, Damian; mrttos@gmail.com; RSG Godínez, Jefferson; RSG Gomez, Sandra; RSG Cej, Aura Cristina; RSG Santos, Jorge; carlovin001@gmail.com; RSG Chacon, Renato; RSG Velasquez, Christoffer; RSG Jiménez, Juan; RSG Barrera, Edwin Alfredo; RSG Luna, Ricardo; RSG Hernandez, Maria; RSG Perez, Mirna Judith; RSG De León, Wualter; RSG Vasquez, Gerson; RSG Dominguez, Jose; RSG Marroquin, Evelin; RSG Ramirez, Evelyn; RSG Molina, Cesar
 CC: RHH Estupe, Diana; UADC Morales, Jessica; RSG Morales, Sara
 Asunto: IX Congreso Latinoamericano de Riesgos - CLAR 2024
 Cuando: Tiene lugar cada jueves y viernes efectiva el 19/09/2024 hasta 20/09/2024 de 08:30 a.m. a 06:00 p.m. (UTC-06:00) América Central.
 Ubicación: Hotel Casa Santo Domingo en la ciudad de La Antigua Guatemala

Guía de procedimiento de Buzón de sugerencias



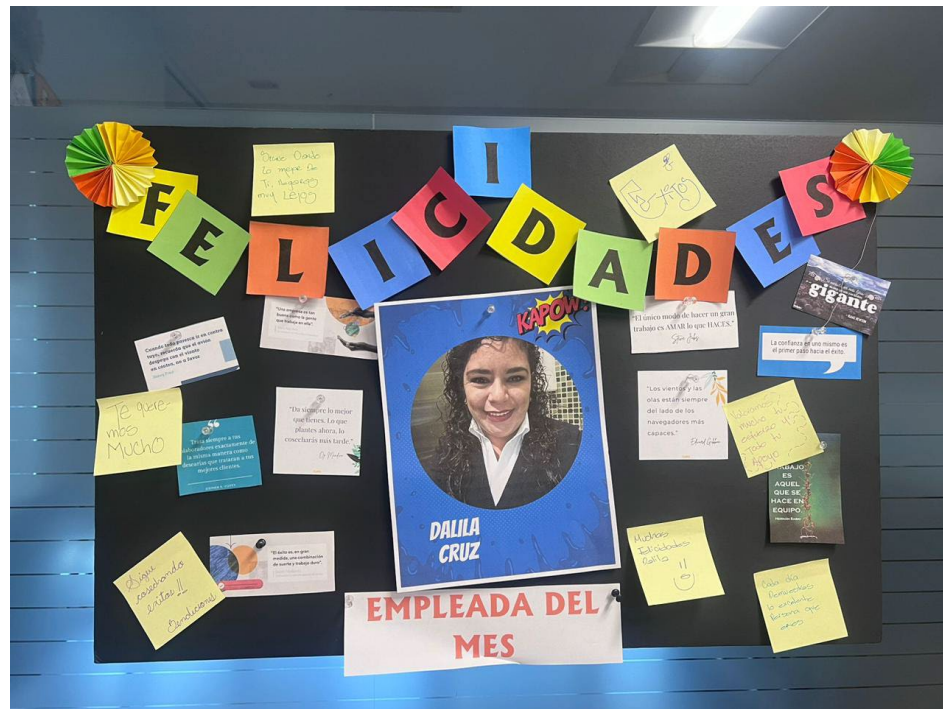


GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
Buzón de Sugerencias
 Informe Mensual
 Periodo del 05/08/24 al 30/08/2024

Mes	Total Comentarios Recibidos	Comentarios Destacados	Categoría	Beneficios potenciales	Problemas identificados	Resultado
Agosto	10	los colaboradores solicitan ser tomados en cuenta en capacitaciones.	Capacitación	Actualización	Los colaboradores manifiestan inconformidad por no ser capacitados	Inscripción CLAR 19 y 20 de septiembre 2024


Mural de reconocimientos








VALE POR





Q200.00



**Gerencia de Administración de
Riesgos**

Empleada del mes de agosto

Valoramos tu esfuerzo, es por eso
hoy te premiamos

Página 1 / 1  202%   

EPSL



Comunicación
creando futuro

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

CONSTANCIA DE SUPERVISIÓN Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2024

Datos del estudiante:


Nombre completo:	Erica Araceli Orozco Zun
N. de Carné:	1962685910101
Nombre del proyecto:	Diagnóstico y plan estratégico de comunicación interna de la Gerencia de Administración de Riesgos -BANRURAL-

Datos de la institución:

Nombre :	Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL-
Nombre de la persona responsable de la práctica profesional:	Lic. Juan José Méndez
Teléfono de contacto:	PBX 1720 Ext. 3036 70


Fecha de supervisión

30	08	2024
----	----	------


Firma y sello, encargado/a de la
Institución




M.A. Marvin Sarmientos
Supervisor EPSL-USAC


Estudiante de EPS de Licenciatura



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2024



Registro de Horas de práctica

Nombre Estudiante Erica Araceli Orozco Zún
Registro Académico 200614072
Jefe o Encargado (a): Lcdo. Juan José Méndez Farfán, Gerente de Administración de Riesgos
Institución o Empresa: Banrural, Gerencia de Administración de Riesgos
Supervisor de EPSL: M.A. Marvin Sarmientos

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del: 8/07 al 12/07	Julio	8	8	8	8	8	0	40	Descripción de las actividades realizadas durante la semana. Introducción de que es lo que se realizara durante las prácticas de EPS. Introducción de los resultados del diagnostico. Inicio de preparación de las estrategias que se desean desarrollar y coordinación de revisión de proyectos con el gerente de área.
2	Del: 15/07 al 19/07	Julio	8	8	8	8	8	0	40	Reunión para presentar las 3 estrategias que se desean desarrollar con el gerente de área. Reunión con directores para presenta, las propuestas y conocer sus comentarios o sugerencias. Aprobación de las estrategias.

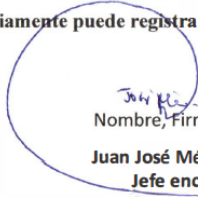

3	Del: 22/07 al 26/07	Julio	8	8	8	8	8	8	0	40	<p>Elaboración de presentación sobre clima laboral</p> <p>Logística para el desarrollo de la capacitación, lugar, comida, y facilitador.</p> <p>Primera reunión con gerente y directores para la selección del empleado del mes.</p>
4	Del: 29/07 al 02/08	Julio/ Agosto	8	8	8	8	8	8	0	40	<p>Elaboración de contenido de la presentación sobre clima laboral</p> <p>Presentación del contenido a desarrollar en la capacitación al gerente de área.</p> <p>Realización de cambios en el contenido de capacitación</p> <p>Aprobación de la presentación para capacitación de clima laboral.</p> <p>Reunión con Gerente y directores para nombrar al empleado del mes.</p> <p>Reunión con gerente para presentar el buzón de sugerencias y seleccionar el lugar de su ubicación.</p> <p>Aprobación del buzón de sugerencias.</p>
1	Del: 05/08 al 09/08	Agosto	8	8	8	8	8	8	0	40	<p>Inicio de preparación del mural de reconocimiento.</p> <p>Compra de material para la elaboración del mural.</p> <p>Elaboración del mural de reconocimientos.</p> <p>Presentación del buzón sugerencias a todos los colaboradores y breve introducción de como funcionara.</p>


Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
										Descripción de las actividades realizadas durante la semana.
2	Del: 12/08 al 16/08	Agosto	8	8	8	0	8	0	32	<p>Primera revisión del buzón de sugerencias.</p> <p>Reunión con el gerente de área para analizar los comentarios recibidos en el buzón de sugerencias.</p> <p>Presentación del mural al gerente de área y selección del lugar para la instalación del mural de reconocimientos.</p> <p>Realización de cambios al mural de reconocimientos.</p> <p>Aprobación del mural de reconocimientos.</p> <p>Desarrollo de capacitación a colaboradores.</p>
3	Del: 19/08 al 23/08	Agosto	8	8	8	8	8	0	40	<p>Presentación del mural de reconocimiento versión final a los directores y coordinadores y calendarización de la fecha para la presentación oficial a todos los colaboradores.</p> <p>Segunda revisión del buzón de sugerencias.</p> <p>Reunión con gerente y directores, para el análisis de los comentarios recibidos y la toma de acciones a tomar.</p> <p>Reunión con el gerente, en seguimiento al buzón de sugerencias y se autorizó la inscripción de 19 colaboradores al congreso Clar.</p> <p>Trámite de autorización de inscripción al IX Congreso Latinoamericano de Riesgos - CLAR 2024 a realizarse en la antigua Guatemala a realizarse en Antigua Guatemala el 19 y 20 de septiembre 2024</p>

4	Del: 26/08 al 30/08	Julio	8	8	8	8	8	0	40	<p>Reunión con Gerente para analizar los comentarios recibidos en el buzón de sugerencias</p> <p>Premiación al empleado del mes y entrega de reconocimiento económico para la colaboradora seleccionada.</p> <p>Preparación de presentación para reunión con M.A. Marvin Sarmiento y el Lcdo. Juan José Méndez</p> <p>Reunión con el Gerente para la revisión y aprobación de la presentación.</p> <p>Realización de cambios a la presentación solicitados a la presentación</p> <p>Reunión con Virtual con M.A. Marvin Sarmiento y el Lcdo. Juan José Méndez</p> <p>Elaboración de guía de procedimientos para el buzón de sugerencias, detallando cada paso para su implementación.</p> <p>Entrega de guía de procedimientos del buzón de sugerencias.</p>
---	---------------------	-------	---	---	---	---	---	---	----	--

TOTAL, HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS 312

Nota: Diariamente puede registrarse de 1 a 8 horas de trabajo virtual o presencial



 Nombre, Firma y sello
Juan José Méndez Farfán
Jefe encargado


 Nombre y Firma
Supervisor/a EPSL